

Dossier : 03 08 17

Date : 20031120

Commissaire : M^e Christiane Constant

M. X

Demandeur

c.

**Allstate du Canada,
compagnie d'assurance**

Entreprise

DÉCISION

L'OBJET DU LITIGE

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE D'ACCÈS

[1] Le demandeur s'adresse, le 29 avril 2003, à Allstate du Canada, compagnie d'assurance (l'« entreprise »), afin d'obtenir copie des dossiers détenus par l'entreprise sur sa famille et plus particulièrement des documents dont l'existence serait évoquée dans les rapports d'inspection par la mention « Moor to reports (sic) ».

[2] Le 30 avril suivant, M^e Jean-Marie Fontaine, du cabinet d'avocats GOWLINGS LAFLEUR HENDERSON, procureurs pour l'entreprise, répond, entre autres, au demandeur :

[...]

What is written are the words "none to report" and not "more to report". [...]

Please note that the complete file of Allstate for yourself and your household has been turned over to you, with the exception of material subject to solicitor client privilege, in July of 2002.

[3] Le 1^{er} mai 2003, le demandeur réitère la même demande que celle précédemment mentionnée, mais en précisant qu'il désire aussi obtenir deux évaluations effectuées par M. Dino Vena et par M. George Tebecherani respectivement.

[4] N'ayant pas reçu les documents, il formule, le 15 mai 2003, une demande d'examen de mécontentement auprès de la Commission d'accès à l'information (la « Commission »).

L'AUDIENCE

[5] Cette cause est entendue en audience, le 18 juin 2003, au bureau de la Commission à Montréal en présence du demandeur, de son épouse et du témoin de l'entreprise.

DES SUBPOENAS

[6] Tout d'abord, le demandeur, après avoir été assermenté, informe la soussignée qu'il s'était, préalablement à l'audience, adressé à la Commission pour qu'elle procède à l'émission de quatre subpoenas à des représentants de l'entreprise, car ceux-ci auraient en leur possession des dossiers le concernant ainsi que les membres de sa famille immédiate. Cette demande a été examinée et traitée par le commissaire, M^e Michel Laporte, qui a refusé l'émission de ces subpoenas, sous réserve de la décision finale de la soussignée à l'audience.

[7] Le demandeur indique qu'il n'accepte pas que la Commission lui ait refusé l'émission des subpoenas. Il ajoute que la présence de ces représentants est nécessaire pour qu'ils apportent avec eux les documents qui se trouvent dans leurs dossiers respectifs.

La décision au sujet des subpoenas

[8] Afin de rendre une décision sur l'émission ou non de subpoenas, la Commission entendra tout d'abord le témoin principal de l'entreprise, M^{me} Linda Whelan, qui sera interrogée sur les documents se trouvant à l'ensemble des dossiers concernant le demandeur et sa famille immédiate.

LA PREUVE

A) DE L'ENTREPRISE

[9] L'entreprise est représentée par M^e Fontaine qui fait témoigner, sous serment, M^{me} Whelan. Celle-ci déclare qu'elle est expert en sinistres depuis 1981 et qu'elle traite des dossiers litigieux. Elle est responsable de ceux de la famille du demandeur depuis le mois de mars 2001.

[10] Pour répondre aux points soulevés par le demandeur sur les dossiers que détiennent les représentants de l'entreprise, elle précise qu'il existe trois dossiers :

- Le premier concerne des dommages au toit de la résidence;
- Le deuxième traite de la perte d'items périssables pour les motifs qu'elle explique;
- Le troisième concerne un véhicule automobile accidenté.

[11] M^{me} Whelan explique qu'en réponse à une demande verbale, l'entreprise a déjà communiqué au demandeur copie d'un rapport de police, le 22 novembre 1999. Entre les mois de janvier 2000 et juin 2003, le demandeur a formulé plusieurs demandes d'accès pour des documents contenus dans les trois dossiers ci-dessus décrits. Elle signale que, pour toutes ces demandes, l'entreprise a communiqué au demandeur copie de certains documents. Elle dépose, sous le sceau de la confidentialité, un exemplaire de trois dossiers, relatifs aux diverses pertes, contenant des documents dont la communication a été refusée au demandeur. M^{me} Whelan invoque comme motif de refus l'article 39 (2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ (la « Loi sur le secteur privé »).

[12] Elle décrit comme suit les efforts déployés par l'entreprise pour tenter d'arriver à un règlement avec le demandeur depuis plus de trois ans :

- Le 28 février 2000, l'entreprise lui fait une offre de règlement suite à une réclamation pour des items qui auraient été perdus et qui sont identifiés;
- Le 20 mars 2000, M^{me} Carmine Carbone, gérante régionale en matière de réclamation chez l'entreprise, donne suite à une réclamation du demandeur, et ce, pour les motifs qu'elle indique à cette lettre;

¹ L.R.Q., c. P-39.1.

- Le 10 avril 2000, M^e Marc De Wever, du cabinet d'avocats LAFLEUR BROWN, qui représente l'entreprise, indique que celle-ci lui a déjà communiqué certains documents, et que d'autres lui ont été refusés en conformité aux articles 39 et 40 de la Loi sur le secteur privé;
- Le 14 avril 2000, le demandeur émet certains commentaires et ajoute que « Dr. Farzin Farhadi Jou requesting a copy of any file Allstate have in his name which he entitle to it. »;
- Dans sa réponse, datée du 18 avril 2000, M^e De Wever réitère le souhait de l'entreprise d'en arriver à une entente à l'amiable eu égard aux dommages qui auraient été causés à un véhicule automobile « Cadillac Fleetwood, modèle 1987 »;
- Le 18 juin 2002, l'entreprise, par le biais de M^{me} Whelan, transmet au demandeur copie d'un dossier relatif à des dommages subis à une résidence, le 5 juillet 1999;
- Elle lui communique également, le 15 juillet 2002, copie de sections de dossiers concernant une perte subie le 9 novembre 1999. L'accès à certains documents lui est refusé, en vertu de l'article 39 (2) de la Loi sur le secteur privé;
- Le 27 août 2002, les procureurs de l'entreprise font une mise au point auprès du Bureau d'assurance du Canada (« BAC »), sur la position de leur cliente eu égard à l'accès aux documents contenus dans les dossiers recherchés par le demandeur;
- Le 16 septembre 2002, M^{me} Whelan consent à donner au demandeur un accès restreint aux mêmes documents que ceux que l'entreprise lui aurait fait parvenir, par courrier, le 15 juillet précédant; elle invoque l'article 39 (2) de la Loi sur le secteur privé;
- Le 17 septembre 2002, le demandeur communique au BAC copie des documents que lui a transmis l'entreprise, en regard aux pertes survenues les 9 novembre 1999 et 6 janvier 2000;

- Les 30 septembre et 4 octobre 2002, le BAC suggère au demandeur de s'adresser à la Commission, en raison de la mésentente existant entre les parties;
- Le 24 octobre 2002, le demandeur adresse au BAC une lettre en regard de la mésentente entre les parties;
- Le 29 avril 2003, le demandeur transmet à l'entreprise la demande d'accès faisant l'objet du présent dossier;
- Le 30 avril 2003, les procureurs de l'entreprise lui répondent tel qu'il est mentionné précédemment (voir paragraphe 2);
- Le 1^{er} mai 2003, le demandeur ajoute à sa demande initiale celle d'obtenir copie des estimations effectuées par MM. Vena et Tebecherani (par. 3).

B) CLARIFICATION RECHERCHÉE PAR LE DEMANDEUR

[13] M^{me} Whelan réitère sa déposition initiale et ajoute que des documents, tels la correspondance des avocats et des avis juridiques, n'ont pas été communiqués au demandeur. De plus, elle affirme que l'article 39 (2) de la Loi sur le secteur privé est invoqué comme motif de refus, parce que le demandeur a intenté contre l'entreprise trois recours relatifs aux dossiers en question devant des tribunaux civils. La divulgation des renseignements personnels contenus à ces documents risque d'avoir un effet sur les procédures judiciaires en cours, car à son avis, ces dernières sont en lien direct avec les documents recherchés par celui-ci. Elle s'engage à faire parvenir à la Commission les numéros des dossiers de cours correspondant aux procédures qui ont été intentées.

[14] Elle affirme également qu'il existe un quatrième dossier qui contient le formulaire de la demande d'assurance initiale du demandeur. M^{me} Whelan s'engage à lui faire parvenir copie de ce document.

[15] Par ailleurs, M^{me} Whelan précise que les dossiers ne concernent pas le demandeur personnellement, mais plutôt son épouse et leur fils majeur. Elle signale que le demandeur a pu avoir accès aux documents en raison d'une procuration lui permettant d'agir au nom de son fils.

C) DU DEMANDEUR

[16] Le demandeur, après avoir été assermenté, déclare qu'il souhaite obtenir copie complète de tous les dossiers que détient l'entreprise à son sujet et à celui

des membres de sa famille immédiate, c'est-à-dire son fils et la mère de celui-ci, l'épouse du demandeur, qui est présente à l'audience. Celui-ci confirme la déposition de M^{me} Whelan.

[17] Il ajoute qu'il a plutôt intenté quatre recours de nature civile devant des tribunaux supérieurs, l'entreprise ayant refusé de lui faire une offre de règlement satisfaisant sur les points en litige. À son avis, les documents refusés lui sont nécessaires pour qu'il puisse s'en servir en temps opportun devant ces tribunaux.

LES ARGUMENTS

A) DE M^E JEAN-MARIE FONTAINE, POUR L'ENTREPRISE

[18] M^e Fontaine fait un résumé de toutes les demandes d'accès que le demandeur a adressées à l'entreprise, eu égard aux divers documents qu'il cherche à obtenir. Il rappelle que l'entreprise lui a communiqué, à plus d'une reprise, la plupart des documents. Considérant son insatisfaction, le demandeur n'a pas cru nécessaire de soumettre une demande d'examen de mécontentement auprès de la Commission dans le délai légal de trente jours, tel qu'il est prescrit par l'article 43 de la Loi sur le secteur privé.

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.

[19] De plus, l'avocat plaide que l'entreprise ne peut pas communiquer au demandeur copies des documents en litige qu'il a déposés sous pli confidentiel; ils sont constitués, entre autres, d'avis juridiques protégés par le secret professionnel, de notes personnelles, de rapports d'enquête émanant d'un enquêteur de l'entreprise qui contiennent des renseignements personnels sur le demandeur et des tiers, de la correspondance échangée entre des avocats de l'entreprise et des employés de celle-ci, etc.

[20] En ce qui concerne les avis juridiques, l'avocat réfère au jugement *Gerling Global, compagnie d'assurance générale c. Sanguinet Express inc. et al.*² dans lequel la Cour d'appel cite le juge Rothman qui, dans l'arrêt *Sous-ministre du Revenu du Québec c. Fava*, indique :

² [1989] R.D.J. 93, 95.

There is no doubt that a report prepared by a party for the use of his counsel in a lawsuit that is pending or anticipated is protected by professional privilege and its disclosure cannot be compelled. This is equally true whether the report is prepared by the party directly and remitted to his counsel or whether it is requested by an agent or employee of the party from another agent or employee and later remitted to counsel. [...]

[21] Par ailleurs, l'avocat argue comme motif de refus l'article 39 (2) de la Loi sur le secteur privé en raison des recours de nature civile toujours pendants auprès des instances supérieures. La divulgation des renseignements personnels contenus à ces documents risque vraisemblablement d'avoir une incidence sur ces procédures.

[22] L'avocat plaide que pour voir à l'application de cet article, les conditions suivantes devraient être rencontrées :

- a) il doit s'agir d'un renseignement personnel concernant la personne qui fait la demande de communication;
- b) le refus doit être en relation avec des procédures judiciaires;
- c) la divulgation de ces renseignements risque vraisemblablement d'avoir un effet sur une procédure judiciaire;
- d) le risque de procédures judiciaires et l'effet de la divulgation doivent être évalués au moment de la décision de l'organisme de refuser l'accès au renseignement demandé³.

[23] Dans le cas en l'espèce, l'avocat souligne que les conditions ci-dessus mentionnées ont été rencontrées; il rappelle la déposition du demandeur confirmant celle de M^{me} Whelan, selon laquelle il a intenté contre l'entreprise plusieurs recours judiciaires pour les motifs déjà invoqués.

B) DU DEMANDEUR

[24] Le demandeur, pour sa part, indique que les documents en litige lui sont nécessaires pour pouvoir se défendre devant les tribunaux civils et réitère les mêmes arguments que ceux qu'il a utilisés lors de sa déposition.

³ *Pelletier c. Communauté urbaine de Montréal* [1990] C.A.I. 244.

[25] Par ailleurs, le demandeur requiert de la Commission de lui accorder un délai, afin qu'il puisse prendre connaissance de la jurisprudence qu'a déposée l'avocat de l'entreprise lors de sa plaidoirie. Un délai de trente jours lui est accordé, la soussignée ayant pris soin d'indiquer au demandeur de transmettre à la Commission et à M^e Fontaine, dans un délai similaire, ses observations écrites.

LA DÉCISION

LES SUBPOENAS

[26] La soussignée décide ce qui suit :

Considérant que le demandeur souhaite que la Commission procède à l'émission de quatre subpoenas à des représentants de l'entreprise;

Considérant que la Commission a refusé d'émettre, à la demande du demandeur, les subpoenas en question;

Considérant que selon l'explication fournie par le demandeur, ces représentants étaient appelés à apporter à l'audience les dossiers le concernant ou concernant les membres de sa famille immédiate;

Considérant que M^{me} Whelan a déposé à l'audience, sous le sceau de la confidentialité, trois dossiers contenant les documents en litige, pour lesquels le demandeur souhaitait que des subpoenas soient signifiés à des représentants de l'entreprise;

Considérant qu'il existe un quatrième dossier qui contient la demande initiale de la famille du demandeur pour être assurée par cette entreprise;

Considérant que M^{me} Whelan s'est engagée à l'audience à communiquer au demandeur copie des documents se trouvant à ce quatrième dossier;

Considérant la déposition de M^{me} Whelan, pour l'entreprise, qui a répondu, à la satisfaction de la soussignée, à toutes les questions du demandeur et de la Commission;

Considérant que le demandeur a confirmé la déposition de M^{me} Whelan, notamment sur les quatre procédures civiles qu'il a intentées devant les instances supérieures contre l'entreprise;

[27] La Commission statue que la présence d'autres représentants de l'entreprise n'était nullement nécessaire et décide donc de maintenir la décision du commissaire, M^e Laporte, de ne pas émettre les subpoenas requis par le demandeur pour lesdits représentants.

LA DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE

[28] La Commission tient à préciser qu'elle décidera sur les éléments de preuve retenus à l'audience portant sur la demande d'accès datée du 29 avril 2003, de laquelle s'ensuit une demande d'examen de mésestente du demandeur datée du 15 mai 2003.

A) LE PREMIER DOSSIER

[29] Le premier dossier en litige est constitué notamment de correspondance impliquant le demandeur, son fils, les avocats et les représentants de l'entreprise ainsi que le BAC, des estimations relatives à des dommages subis à une propriété immobilière, des offres de règlement faites au demandeur, des avis juridiques et des comptes d'honoraires des avocats de l'entreprise.

i) Les divers documents

[30] La soussignée considère que l'entreprise devra lui communiquer copie des lettres qu'elle détient, datées des 6 et 18 mars, 30 avril (deux lettres), 15 et 17 mai 2002 ainsi que d'une procuration notariée, datée du 16 mars 1998, provenant du cabinet GOSSET & SAUVÉ, laquelle permet au demandeur d'agir au nom de son fils.

ii) Les avis juridiques et comptes d'honoraires

[31] Quant aux autres documents refusés, ils sont constitués de quatre avis juridiques émis par la firme d'avocats GOWLINGS LAFLEUR HENDERSON à sa cliente, l'entreprise. Lesdits documents traitent notamment de négociations en cours, d'offres de règlement en regard de l'objet en litige et des recommandations faites par ces avocats à leur cliente. Ils sont donc protégés par le secret professionnel selon les termes de l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*⁴ (la « Charte »), laquelle Charte possède un caractère prépondérant sur la Loi sur le secteur privé.

9. Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice,

⁴ L.R.Q., c. C-12.

divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.

[32] La Commission a reconnu, à maintes reprises, que le droit au secret professionnel s'applique malgré la Loi sur le secteur privé, tel qu'elle l'a mentionné, entre autres, dans les décisions *Vaziri c. Association des étudiantes et étudiants 2^e et 3^e cycles, Université McGill⁵*, *Poulin c. Pratt⁶* et *Al-Zand c. Select Security Inc⁷*.

[33] Dans l'affaire *Descôteaux c. Mierzwinsky⁸*, la Cour suprême du Canada indique notamment que :

Les communications faites par le client qui consulte un conseiller juridique es qualité, voulues confidentielles par le client et qui ont pour fin d'obtenir un avis juridique font l'objet à son instance d'une protection permanente contre toute divulgation par le client ou le conseiller juridique, sous réserve de la renonciation à cette protection. [...]

[34] Les échanges de correspondance entre les avocats et des représentants de l'entreprise et avec des tiers demeurent confidentiels et ne sont pas accessibles au demandeur, car ils réfèrent aux discussions sur des projets d'offres de règlement qui seraient offertes au demandeur, et ce, pour les mêmes motifs ci-dessus indiqués.

[35] En ce qui a trait aux comptes d'honoraires, la plupart des informations qui y sont contenues sont protégées par le secret professionnel au sens de l'article 9 de la Charte. Par ailleurs, en conformité à une jurisprudence constante de la Commission formulée entre autres aux décisions *L'Écuyer c. Ville LaSalle⁹*, *Kowalski c. Ville Mont-Royal¹⁰* et *Michaud c. Ville de Saint-Jérôme¹¹*, le

⁵ [2002] C.A.I. 158.

⁶ [1994] R.D.J. 301 (C.A.).

⁷ [1996] C.A.I. 157.

⁸ [1982] 1 R.C.S. 860, 872-873 cité dans Yvon DUPLESSIS et Jean HÉTU, *L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Loi indexée, commentée et annotée*, Publications CCH ltée, 2003, vol. 2, f. 100 903.

⁹ [2001] C.A.I. 131; portée en appel devant la C.Q. 500-02-094162-018, désistement le 7 janvier 2003.

¹⁰ A.I.E. 2002AC-9 (C.A.I.).

¹¹ C.A.I. n° 02 11 29, 29 mai 2003, c. Constant.

demandeur pourra avoir accès à certains renseignements contenus aux comptes d'honoraires à savoir : la date de facturation, le nom et l'adresse du destinataire, le nom de l'étude, le total des déboursés et le total du montant réclamé.

B) LE SECOND DOSSIER

[36] Le second dossier en litige réfère à des documents relatifs à des pertes subies, le 9 novembre 1999, à la résidence du fils du demandeur. Il est constitué de :

- Trois avis juridiques;
- Quatre comptes d'honoraires professionnels;
- De la correspondance entre les procureurs de l'entreprise et des employés de celle-ci;
- Un rapport d'enquête (en deux exemplaires) relatif aux dossiers « auto » et « habitation » du fils du demandeur;
- Des notes manuscrites et comptes rendus d'entretiens concernant le demandeur, les membres de sa famille immédiate, l'estimation d'un véhicule;
- Quatre déclarations écrites de tiers;
- Des notes manuscrites et commentaires concernant le litige opposant le demandeur à l'entreprise.
- Une lettre du demandeur datée du 14 avril 2000.

i) Les avis juridiques et autres documents

[37] La soussignée considère que les avis juridiques et la correspondance échangée entre les procureurs et l'entreprise ou ses mandataires, sont inaccessibles au demandeur pour les mêmes motifs que ceux mentionnés pour le premier dossier.

[38] En ce qui concerne les comptes d'honoraires professionnels, le demandeur pourra avoir accès aux renseignements de même nature que ceux identifiés pour le premier dossier, au paragraphe 35.

ii) Le rapport d'enquête

[39] Le deuxième dossier contient un rapport d'enquête, en deux exemplaires (daté du 9 novembre 1999), dont la note accompagnatrice, datée du 7 août 2000, et signée par M^{me} Christiane Lascelle, FPAA, enquêteur principal, SIU, porte l'en-tête de l'entreprise « Allstate du Canada » ainsi que le mot « Mémoire ».

[40] L'examen de la note ainsi que celui du rapport permettent de comprendre qu'au moment où M^{me} Lascelle appose sa signature, elle travaille pour l'entreprise. Ce rapport indique qu'elle était responsable tant du dossier concernant le véhicule accidenté que de celui traitant de la propriété immobilière, lesquels font partie des dossiers en litige devant les tribunaux civils.

[41] Quant à l'accessibilité de ce document, la Cour du Québec a établi dans l'affaire *Paul Revere, compagnie d'assurance-vie c. Chaîné*¹², qu'un enquêteur « est soumis à un devoir de confidentialité, mais non à celui du secret professionnel » tel qu'il est stipulé à l'article 9 de la Charte.

[42] En conséquence, les deux exemplaires de ce document sont confidentiels et demeurent inaccessibles au demandeur.

[43] Il en est de même pour les comptes rendus d'entretiens que M^{me} Lascelle avait recueillis auprès de tiers, dans l'exercice de ses fonctions, ainsi que toutes les notes manuscrites qui se trouvent à ce deuxième dossier; car ils sont en lien direct avec les procédures pendantes devant les instances supérieures, sans oublier que le demandeur, au cours de son témoignage à l'audience, a indiqué que tous les documents en litige lui étaient nécessaires pour ses causes de nature civile.

iii) Les quatre déclarations de tiers

[44] Ces déclarations contiennent des renseignements nominatifs, tels le nom et la date de naissance des tiers, leurs fonctions et l'adresse de leur employeur respectif. Ces renseignements sont protégés par l'article 2 de la Loi sur le secteur privé et doivent demeurer confidentiels.

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

[45] Ces documents contiennent les commentaires de ces personnes ayant trait à un accident automobile, dans lequel le demandeur a été impliqué comme passager et aux dommages subis à la propriété immobilière dans laquelle il réside. Ces déclarations ne lui sont donc pas accessibles.

iv) Une lettre du demandeur

[46] Quant à la lettre émanant du demandeur, datée du 14 avril 2000, elle lui est accessible.

¹² [2002] C.A.I. 394 (C.Q.).

C) LE TROISIÈME DOSSIER

[47] Outre certains documents traités au deuxième dossier, le troisième contient de plus :

- Un subpoena adressé à M^{me} Lascelle, daté du 30 octobre 2000, dans une cause impliquant le demandeur et une autre entreprise, soit Clifton Auto Center Montreal Inc.;
- Deux lettres d'un avocat à l'un des représentants de l'entreprise;
- Copie d'un chèque fait à l'ordre du fils du demandeur;
- Des notes manuscrites émanant des employés de l'entreprise.

i) Les deux lettres d'un avocat

[48] Les deux lettres que l'avocat a adressées à un employé de l'entreprise ne sont pas accessibles au demandeur pour les mêmes motifs que ceux indiqués par la soussignée pour des documents de même nature dans le premier dossier, particulièrement en raison du caractère privilégié de la relation client-avocat existant entre eux.

[49] Le demandeur pourra cependant avoir droit à une copie de la lettre datée du 18 avril 2000, laquelle indique seulement que l'avocat lui transmet copie des lettres qu'il a communiquées au demandeur et au fils de celui-ci. Cette lettre ne contient pas d'avis juridiques.

[50] Il pourra obtenir copie du subpoena daté du 30 octobre 2000 qui a été adressé à M^{me} Lascelle, dans la cause l'opposant à Clifton Auto Center Montreal Inc., ainsi que copie du chèque fait à l'ordre de son fils, car celui-ci lui a déjà consenti l'accès à ce document par le biais de la procuration.

[51] Les notes manuscrites, pour leur part, représentent des comptes rendus faisant suite à des discussions, négociations et autres interventions, à plusieurs reprises, entre le demandeur et l'entreprise. Elles lui sont inaccessibles étant en lien direct avec les procédures de nature civile qui sont pendantes devant les instances supérieures.

LE COMPLÉMENT DE PREUVE

[52] Le 2 juillet 2003, à titre de complément à la preuve présentée par l'entreprise à l'audience, M^{me} Whelan envoie à la soussignée :

- copie complète du dossier résidentiel envoyé par l'entreprise au demandeur, le 18 juin 2002;
- copie complète du dossier automobile envoyé par l'entreprise au demandeur, le 15 juillet 2002 ;
- copie complète du dossier pour effets personnels envoyé par l'entreprise au demandeur, le 15 juillet 2002;
- copie complète de la *Déclaration* et de la *Défense* dans le dossier 500-22-077673-021 (dommages à l'automobile);
- copie complète de la *Déclaration* et de la *Défense* dans le dossier 500-22-077674-029 (effets personnels);
- copie complète de la *Déclaration* et de la *Requête* en irrecevabilité dans le dossier 500-22-079030-022;
- copie complète de la *Déclaration* et de la *Défense* dans le dossier 500-22-073288-022 (dommages au toit);
- copie du dossier de l'agent Georges Tebecherani qui est transmis au demandeur le 2 juillet 2003.

[53] Pour sa part, le 17 juillet 2003, le demandeur communique, par écrit, avec la soussignée, requérant un délai additionnel de trente jours pour pouvoir émettre ses observations faisant suite à l'audition de cette cause. Une prolongation de délai d'une durée de trente jours lui est accordée. Il transmet à la Commission ses commentaires ainsi que d'autres documents qu'elle reçoit à son bureau de Montréal, le 19 août suivant. Les mêmes documents ont été communiqués à l'avocat de l'entreprise.

[54] L'examen de ces documents démontre, entre autres, que le demandeur fait part de commentaires concernant une action qui a été intentée contre lui par Clifton Auto Center Montreal inc., portant le numéro de la Cour du Québec : 500-22-041851-000. De plus, il a transmis copie de la correspondance échangée entre lui et l'entreprise, d'une part, et le personnel de la Commission, d'autre part.

[55] Le demandeur n'a cependant pas émis de commentaires relatifs à la plaidoirie de l'avocat de l'entreprise tenue lors de l'audience de cette cause, tout en rappelant, qu'à sa demande, la Commission lui a accordé un délai total de 60 jours pour qu'il puisse faire part de ses observations écrites.

[56] Le 26 août 2003, la soussignée indique à l'avocat de l'entreprise de lui faire savoir, au plus tard le 10 septembre suivant, les observations additionnelles de sa cliente, le cas échéant. À la date de la signature de cette décision, l'entreprise n'a pas cru nécessaire de le faire.

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

ACCUEILLE partiellement la demande d'examen de mécontentement du demandeur contre Allstate du Canada;

PREND ACTE que le 2 juillet 2003, l'entreprise a transmis au demandeur copie du quatrième dossier que détenait l'agent Tebecherani comprenant entre autres les évaluations faisant l'objet de sa demande du 1^{er} mai 2003, ainsi que sa demande d'assurance initiale que l'entreprise s'était engagée, lors de l'audience, à lui faire parvenir;

ORDONNE à l'entreprise de communiquer au demandeur copies des documents tels qu'ils sont décrits aux paragraphes 30, 35, 38, 46, 49 et 50;

REJETTE, quant au reste, la demande d'examen de mécontentement;

FERME le présent dossier n° 03 08 17.

CHRISTIANE CONSTANT
Commissaire

Montréal, le 20 novembre 2003

M^e Jean-Marie Fontaine
GOWLINGS LAFLEUR HENDERSON
Procureurs de l'entreprise, Allstate du Canada