

**Dossier :** 02 10 45

**Date :** 20030731

**Commissaire :** Christiane Constant

**M. X**

Demandeur

c.

**Axa Boréal Assurances**

Entreprise

---

## DÉCISION

---

### **OBJET DU LITIGE**

#### DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE D'ACCÈS

[1] Le 28 mai 2002, le demandeur s'adresse à Axa Boréal Assurances (l'« entreprise ») afin d'avoir accès à

tous documents se rapportant aux rapports des experts en évaluation de sinistres. Suite aux vols retrouvés du 21/07/1998 et du 30/10/98 devront y être inscrits toutes annotations, commentaires et recommandations sans exception. Aussi, toutes factures de réparation dudit véhicule qui vous ont été confié pour fin d'enquête. (sic)

[2] En l'absence de réponse, le demandeur sollicite, le 1<sup>er</sup> juillet suivant, l'intervention de la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») sur le refus présumé de l'entreprise.

## **L'AUDIENCE**

[3] Après avoir été remise une première fois à la demande des procureurs de l'entreprise, une audience est tenue au bureau de la Commission à Montréal, le 25 avril 2003, en présence du demandeur et de l'avocat de l'entreprise, M<sup>e</sup> Frédéric Savard, du cabinet d'avocats Prévost Auclair Fortin D'Aoust.

## **PREUVE ET ARGUMENTS**

### **A) M<sup>E</sup> SAVARD, POUR L'ENTREPRISE**

[4] M<sup>e</sup> Savard indique à la soussignée qu'il n'a pas de témoin à faire entendre et remet au demandeur, à l'audience, deux factures portant respectivement les numéros 17 358 et 9192. Il lui remet également un document portant l'en-tête et les coordonnées du bureau de l'entreprise correspondant au « rapport d'évaluation du véhicule relatif à un événement survenu le 29 octobre 1998 et non au 30 octobre 1998 » tel qu'il a été mentionné à la demande d'accès.

[5] Il ajoute que sa cliente l'a informé qu'elle ne détient aucun document relatif à un événement qui serait survenu le 21 juillet 1998.

### **B) DÉPOSITION DU DEMANDEUR**

[6] Le demandeur déclare, sous serment, que l'entreprise ne lui a pas fourni tous les documents qu'il recherche. Il indique que ces documents sont en lien avec des dommages causés à son véhicule à la suite d'un vol. Il dit ne pas comprendre que cette entreprise ait préalablement extrait du document que l'avocat lui a remis à l'audience, le kilométrage, alors qu'il aurait pu faire la preuve que deux experts indépendants l'avaient inscrits à leur rapport respectif. Il indique également qu'une partie de la facture n<sup>o</sup> 17 358 est illisible.

[7] À son avis, les renseignements contenus à ces documents sont incomplets ou modifiés; il prétend donc, qu'en agissant de la sorte, l'entreprise n'aurait pas fait preuve de bonne foi à son égard.

### **C) RÉPLIQUE DE M<sup>E</sup> SAVARD**

[8] M<sup>e</sup> Savard réplique que le demandeur a reçu, sans aucune modification, les documents faisant l'objet du présent litige. Il n'en existe pas d'autres. Il précise que l'insatisfaction du demandeur provient du fait que celui-ci a été débouté, devant la Cour du Québec, dans une cause impliquant les mêmes parties et dont il n'a pas porté la décision en appel.

## **DÉCISION**

[9] Quelques heures après l'audience tenue le 25 avril 2003, le demandeur transmet, par télécopieur, à la soussignée une autre copie de la facture portant le n° 9192 que M<sup>e</sup> Savard lui avait déjà remise; la marque du véhicule, l'année et le kilométrage y sont cette fois-ci indiqués; ces renseignements ne se trouvaient pas au document déposé à l'audience. Une fois de plus, le demandeur met en cause la bonne foi de l'entreprise à vouloir lui communiquer tous les documents qu'il demande.

[10] Le 5 mai suivant, copie de ce document est transmise à l'avocat de l'entreprise afin de recevoir, sous forme de déclaration solennelle et dans un délai de quinze jours, les commentaires d'un représentant de sa cliente relatifs au contenu qui diffère des deux factures qui sont pourtant identifiées par le même numéro.

[11] Le 7 mai 2003, M<sup>e</sup> André Ramier, du même cabinet d'avocats que M<sup>e</sup> Savard, demande, par écrit, à la soussignée de lui communiquer copie de la lettre de transmission du demandeur; ce qui fut fait le 9 mai. De plus, l'avocat fait part à la soussignée des renseignements qui peuvent se résumer comme suit, lesquels n'avaient pas été révélés, à l'audience, par le demandeur :

- Le document remis au demandeur, « apparaît sur une page photocopiée sur laquelle on retrouve également une copie de son permis de conduire ». L'avocat précise que les documents ont été remis par le demandeur à un représentant de l'entreprise.
- Il ajoute qu'à ce moment-là, le demandeur n'avait pas cru nécessaire de fournir à l'entreprise le kilométrage du véhicule en question.
- M<sup>e</sup> Ramier souligne qu'il appartient au demandeur de s'expliquer sur les différences entre les deux factures identifiées sous le même n° 9192 et dont le contenu diffère.

[12] Le 9 mai 2003, la soussignée communique au demandeur copie de la lettre des procureurs de l'entreprise et lui demande de faire parvenir à la Commission ses commentaires dans un délai de quinze jours. Ces derniers ont été reçus au bureau de la Commission le 16 mai, date où a débuté le délibéré.

[13] De ce document, la soussignée comprend que le demandeur est en parfait désaccord avec le contenu de la lettre des avocats de l'entreprise telle qu'elle a été résumée ci-dessus. Il maintient par ailleurs que l'entreprise doit lui fournir « le rapport de l'expert en sinistre indépendant pour l'événement du ou vers le 23 juillet 1998 et dont le rapport a été rédigé entre le 2 et 6 août 1998 ».

[14] Or, à l'audience, M<sup>e</sup> Savard, qui représentait l'entreprise, a bel et bien indiqué que selon les renseignements obtenus auprès de sa cliente, ce document est inexistant.

[15] La preuve a permis à la soussignée de constater que l'entreprise a communiqué, bien que tardivement et à l'audience, au demandeur les documents qu'il recherchait.

[16] Par ailleurs, la soussignée trouve paradoxal qu'à un moment donné, le demandeur ait pu fournir à l'entreprise sa facture portant le n<sup>o</sup> 9192 ainsi qu'une copie de son permis de conduire, facture sur laquelle la marque du véhicule et le kilométrage ne sont pas inscrits. C'est une copie de ce document que l'entreprise lui a remise à l'audience. Cependant, le demandeur a communiqué à la Commission une copie de la même facture, cette fois-ci avec lesdits renseignements. Celui-ci n'a donc pas indiqué, à la satisfaction de la soussignée, d'où provenait la différence des annotations (extraites ou ajoutées) contenues à l'une ou l'autre des copies de la même facture.

[17] La soussignée considère que l'entreprise avait le devoir de remettre au demandeur copie des documents qu'elle détient. C'est ce qu'elle a fait.

[18] En ce qui concerne le rapport d'expert en sinistre indépendant, tel que le réclame le demandeur, M<sup>e</sup> Savard, pour l'entreprise, a indiqué que ce document est inexistant, et ce, conformément à l'article 1 alinéa 2, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup> qui stipule que :

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, historique ou généalogique à une fin d'information légitime du public.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. P-39.1.

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

**ACCUEILLE**, en partie, la demande d'examen de mécontentement du demandeur contre Axa Boréal Assurances;

**PREND ACTE** que l'entreprise a remis, bien que tardivement et à l'audience, au demandeur les documents qu'elle détenait;

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

**FERME** le présent dossier n° 02 10 45.

**CHRISTIANE CONSTANT**  
Commissaire

Montréal, le 31 juillet 2003

M<sup>e</sup> Frédéric Savard  
PRÉVOST AUCLAIR FORTIN D'AOUST  
Procureurs pour Axa Boréal Assurances