

Dossier : 99 19 68

Date : 2003.07.07

Commissaire : M^e Diane Boissinot

X

et

Y

Demandeurs

c.

**ASSURANCES GÉNÉRALES DES
CAISSES DESJARDINS**

Entreprise

- et -

**SERVICE ANTI-CRIME DES
ASSUREURS (SACA)**

Intervenante

DÉCISION

OBJET

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (art. 42 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹).

¹ L.R.Q., c. P-39.1, ci-après appelée « la Loi ».

[1] Le 8 octobre 1999, les demandeurs s'adressent à l'entreprise afin qu'elle leur remette copie de leur dossier concernant la police numéro 35 542 927. Ne recevant aucune réponse de cette dernière, ils s'adressent à la Commission, le 10 novembre 1999, afin que celle-ci examine la mésentente résultant du refus réputé de l'entreprise de leur communiquer ce que demandé.

[2] L'entreprise formule une réponse aux demandeurs le 31 janvier 2000 alléguant ne pas avoir reçu la demande de communication du 8 octobre précédent en temps opportun. Elle invoque, à l'appui de son refus de communiquer le dossier des demandeurs, le paragraphe 2° de l'article 39 de la Loi et l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*².

[3] Le 25 mai 2000, les parties sont convoquées à l'audience qui doit se tenir à Montréal le 7 août suivant.

[4] Le 20 juillet 2000, avertie par l'entreprise que son rapport d'enquête faisait l'objet d'une demande de communication par les demandeurs, l'intervenante, par l'entremise de son procureur, demande à la Commission d'entendre sa requête en intervention dans le présent débat.

[5] La requête est entendue le 7 août 2000 et est rejetée par décision interlocutoire de la Commission rendue le 24 août 2000³.

[6] La Cour du Québec permet à l'intervenante d'en appeler de cette décision interlocutoire par jugement du juge Jean-Pierre Bourduas rendu le 14 décembre 2000 dans la cause numéro 500-02-088772-004 et l'appel est accueilli par cette Cour le 21 février 2002 par jugement de la juge Éliana Marengo⁴.

[7] Les parties et l'intervenante sont entendues sur le fond du litige lors de la continuation de l'audience les 25 juin et 24 octobre 2002 et 14 janvier 2003.

² L.R.Q., c. C-12, ci-après appelée « la Charte ».

³ CAI [2000] 241.

⁴ SOQUIJ AZ-50114169.

L'AUDIENCE

A) QUESTION PRÉLIMINAIRE : OBJET DE L'INTERVENTION

[8] L'avocat de l'intervenante fait valoir que le jugement de la Cour du Québec rendu le 21 février 2002 cassant la décision interlocutoire de la Commission du 24 août 2000 qui refusait à la SACA d'intervenir et qui a eu pour effet d'autoriser cette dernière à le faire⁵, lui permet de pouvoir invoquer, dans l'instance en cause impliquant principalement les demandeurs et l'entreprise, ses propres motifs de refus de communiquer le rapport d'enquête qu'elle a confectionné, motifs qu'elle avait fait valoir le 14 octobre 1999 à l'encontre de la demande d'accès à ce rapport d'enquête que les demandeurs lui avait formulée, à elle aussi, le 8 octobre 1999.

[9] Les motifs de refus qu'elle a fait valoir aux demandeurs sont consignés dans la lettre du 14 octobre 1999 déposée sous la cote D-2 par les demandeurs dans le cadre de la requête en intervention.

[10] Le refus de l'intervenante de communiquer le rapport d'enquête se fondait sur les articles 39, 2° de la Loi et 9 de la Charte.

[11] Il est admis que les demandeurs n'ont pas contesté cette décision de l'intervenante du 14 octobre 1999 et que cette décision n'a pas fait l'objet d'une demande de mécontentement devant la Commission.

[12] La Commission n'est donc pas saisie d'un litige entre la SACA et les demandeurs en vertu de l'article 42 de la Loi.

[13] La Commission est d'avis que le jugement autorisant la SACA à intervenir aux présentes est fondé sur le fait qu'un enquêteur de la SACA est l'auteur du rapport d'enquête, un des documents en litige, et, qu'à ce titre, la SACA a un intérêt suffisant dans le présent débat entre les demandeurs et l'entreprise.

[14] Ledit jugement prend d'ailleurs bien soin d'exclure du débat sur l'intervention celui concernant la confidentialité en vertu de l'article 9 de la Charte et celui concernant l'application de l'article 39 de la Loi, qualifiant ces deux

⁵ Ib. id.

derniers comme de faux débats. En effet, l'essentiel du débat repose sur « *l'intérêt* » du requérant en intervention.

[15] La Commission est, par conséquent, d'avis que, dans cette instance instituée en vertu de l'article 42 de la Loi et opposant les demandeurs à l'entreprise, seule l'entreprise peut invoquer avec succès l'article 39 de la Loi, à l'exclusion de l'intervenante, ce moyen appartenant exclusivement à l'entreprise.

[16] La Commission est d'autre part d'avis que l'article 9 de la Charte pourra être invoqué avec succès par l'intervenante si elle établit que les conditions d'application de cet article sont satisfaites.

B) LE LITIGE

[17] Durant le cours de l'audience, les parties et l'intervenante conviennent que le litige se réduit au contenu du dossier à partir de la date du sinistre, soit à partir du 8 juin 1999, exclusion faite des parties du dossier déjà remises aux demandeurs.

[18] Les documents restant en litige sont remis à la Commission sous pli confidentiel par l'entreprise.

[19] Une liste détaillée de documents accompagne leur remise. Cette liste est également remise sous pli confidentiel à la Commission.

B) LA PREUVE

i) de l'entreprise

Témoignage de Ginette Fortin du Service à la clientèle de l'entreprise.

[20] Madame Fortin œuvre au sein de ce service depuis avril 1998 et dans le domaine de l'assurance générale depuis 15 à 20 ans.

[21] Madame Fortin déclare avoir pris connaissance de la demande d'accès du 8 octobre 1999 (liasse E-1) pour la première fois le 28 octobre 1999. La témoin déclare avoir cru que l'entreprise avait déjà répondu à cette demande. En effet, l'examen du dossier, le 28 octobre 1999, lui révèle alors qu'une réponse et un envoi de document avait été expédiés à l'avocate d'un des demandeurs, par

l'expert en sinistre au dossier, Jacques Beudet, le 4 octobre 1999 (E-3) à la suite d'une demande d'accès de cette avocate à lui adressée le 21 septembre 1999 (E-2).

[22] La témoin a donc ignoré la demande d'accès des demandeurs du 8 octobre.

Témoignage de Michel Leclerc, expert en sinistre

[23] Monsieur Leclerc exerce ce métier depuis 29 ans pour la maison Leclerc et associés et, en 1999, il travaille en sous-traitance pour le Centre d'expertises Michel J. Poirier. À ce dernier titre, il travaille exclusivement pour l'entreprise en exécution de mandats spécifiques.

[24] Monsieur Leclerc vient expliquer brièvement les règles de confidentialité auxquelles se plient les experts en sinistre concernant les renseignements que ces derniers cueillent dans l'exécution de leurs mandats d'enquête.

[25] Il détaille ensuite le cheminement d'un dossier de réclamation qui présente des problèmes de crédibilité. D'abord, le cas est étudié à l'interne, puis, en cas de doute, il est référé à un expert en sinistre comme lui, qui fait enquête et remet un rapport à l'assureur avec des recommandations. Dans les cas comme celui qui nous occupe aujourd'hui, il recommande une enquête plus poussée. C'est alors que l'intervenante est mandatée par l'entreprise pour poursuivre l'enquête de façon plus approfondie. Le rapport produit par l'intervenante conduit à des recommandations très précises sur la recevabilité de la réclamation.

[26] Monsieur Leclerc ajoute que les recommandations provenant de l'interne, des experts en sinistres comme lui ou des enquêteurs de l'intervenante, servent exclusivement à la prise de décision de l'entreprise quant à la recevabilité d'une réclamation totale ou partielle et même quant au refus de payer l'indemnité réclamée.

[27] Le mandat d'enquêter sur la réclamation des demandeurs lui a été donné par l'entreprise le 13 juillet 1999. Cette dernière, à l'interne, jugeait la réclamation suspecte, inhabituelle et exagérée.

[28] Le témoin déclare qu'il a pu déceler une volonté, chez les demandeurs, de poursuivre l'entreprise à partir du mois d'août 1999 lorsqu'il a avisé les demandeurs que le refus de rencontrer l'enquêteur de l'intervenante SACA et de

répondre à ses questions entraînerait probablement le refus de l'entreprise de les indemniser. Les demandeurs auraient alors dit au témoin qu'ils contesteraient devant les tribunaux un refus d'indemniser.

Témoignage de Jacques Beudet, expert en sinistre à l'emploi de l'entreprise

[29] Monsieur Beudet est aussi conseiller technique pour le service du contentieux de l'entreprise dans des dossiers complexes ou litigieux depuis 1994. Auparavant, il a travaillé dans le domaine de l'assurance générale à titre de souscripteur résidentiel puis d'enquêteur.

[30] Monsieur Beudet prend la décision d'indemniser ou non un assuré réclamant. Il décide également de l'intervention de la SACA, intervenante, dans un dossier de réclamation. À son avis, celle-ci n'est que très rarement requise.

[31] Le témoin Beudet avait charge du dossier de réclamation en cause, chez l'entreprise, au moment de la demande d'accès.

[32] Dès que l'entreprise reçoit une réclamation, il désigne un enquêteur qui s'occupe de colliger toute l'information et lui fait rapport. Il a toujours une copie complète du dossier de réclamation. En cas de poursuite ou lorsqu'il y a évidence qu'il y aura une poursuite, il mandate un avocat pour représenter l'entreprise au cours des procédures judiciaires et lui transmet l'intégralité du dossier, conserve copie de celui-ci et en continue le suivi.

[33] Le témoin déclare, qu'en sa qualité d'expert en sinistre, il doit suivre les règles de déontologie qui gouvernent cette activité professionnelle dont celles relatives à la confidentialité.

[34] Il déclare aussi qu'à l'époque de la demande d'accès, ce type de demandes était dirigé par le Service à la clientèle au Service du contentieux de l'entreprise. Ce dernier formulait une réponse aux demandeurs d'accès. À l'époque, le Service à la clientèle transmettait toutes les demandes d'accès au Service du contentieux. Il ajoute qu'aujourd'hui, le Service à la clientèle fait seul tout le travail relié au droit d'accès.

[35] Le témoin Beudet déclare n'avoir eu connaissance de la demande d'accès du 8 octobre 1999 que le 13 janvier 2000 après qu'il eut communiqué avec le service juridique de la Commission qui lui en a servi copie par télécopieur.

[36] Le témoin Beaudet dépose, sous les cotes mentionnées ci-après, les documents suivants, qu'il reconnaît et dont certains ont déjà fait l'objet du témoignage de madame Fortin, savoir :

- E-1 En liasse, feuille de transmission par télécopieur à Jacques Beaudet datée du 13 janvier 2000 provenant de la Commission de copie de la demande d'accès du 8 octobre 1999 telle que reçue à la Commission lors du dépôt de la demande d'examen de mécontentement;
- E-2 Copie de la demande de documents adressée le 21 septembre 1999 par M^e Ginette Joly, avocate, à monsieur Jacques Beaudet;
- E-3 Copie de la réponse adressée le 4 octobre 1999 par monsieur Jacques Beaudet à M^e Ginette Joly;
- E-4 Copie de l'avis adressé le 23 novembre 1999 par la Commission à l'entreprise concernant la demande d'examen de mécontentement déposée par les demandeurs;
- E-5 Copie de la lettre adressée le 28 janvier 2000 par monsieur Jacques Beaudet aux demandeurs les informant du refus total d'indemniser;
- E-6 Copie de la lettre adressée le 28 janvier 2000 par monsieur Jacques Beaudet à M^e Ginette Joly joignant copie de la lettre E-5;
- E-7 Liasse formée de a) copie de la lettre adressée le 31 janvier 2000 par monsieur Jacques Beaudet aux demandeurs accusant réception le 13 janvier précédent de la demande d'accès du 8 octobre 1999 et motivant son refus de communiquer les documents en litige en vertu des articles 39 de la Loi et 9 de la Charte, b) copie de la lettre adressée le même jour par monsieur Jacques Beaudet à la Commission et c) copie de la lettre adressée le même jour par monsieur Jacques Beaudet à M^e Ginette Joly ; et
- E-8 Copie de la déclaration des demandeurs présentée devant la Cour supérieure du district de Laval le 7 mars 2000 dans la poursuite numéro 540-05-005187-004 intentée par un des demandeurs contre l'entreprise et contestant le refus d'indemniser les dommages à sa propriété assurée résultant de l'incendie du 8 juin 1999 (E-5).

[37] À la demande de l'avocat de l'entreprise, demande qui n'est pas contestée par les autres parties, la Commission, convaincue que le témoin Beaudet devrait être amené vraisemblablement à dévoiler le contenu des documents en litige durant la preuve sur l'applicabilité des articles 39 de la Loi et 9 de la Charte à chacun de ceux-ci, permet au témoin Beaudet de continuer son témoignage sur chacun des documents en litige, à huis clos et *ex parte*, mais dans le seul but de prévenir la communication, avant décision, des

renseignements qu'ils contiennent, communication qui est justement l'unique objet de tout ce litige.

[38] Une liste amendée des documents en litige, moins détaillée et moins spécifique que celle déjà remise sous pli confidentiel, est préparée par l'entreprise qui la fait parvenir à la Commission par télécopieur, le 26 juillet 2002, à la suite du témoignage à huis clos et *ex parte* de monsieur Jacques Beaudet. La Commission remarque que suite à ce témoignage, l'entreprise a cru bon d'ajouter quelques éléments à la première liste.

[39] Il convient de déposer en preuve cette nouvelle liste, plus longue mais moins spécifique, sous la cote E-9 et d'en fournir copie aux demandeurs et à l'intervenante.

[40] La Commission est d'avis que la liste détaillée, remise sous pli confidentiel avec les documents en litige, doit être déposée en preuve sous la cote E-10; la Commission frappe cependant cette liste E-10 d'un interdit de divulgation, de diffusion et de publication, même à l'égard des demandeurs, et ce, au même titre que leur est inaccessible la partie du témoignage de monsieur Beaudet rendu *ex parte* et à huis clos.

[41] Enfin, le témoin Beaudet confirme que les documents contenus aux onglets 5 à 12 inclusivement, 18, 22, 37 et 40 ainsi que la majeure partie de ceux contenus à l'onglet 21 ne sont plus en litige parce que déposés au cours de la présente audition ou parce que déjà remis aux demandeurs ou, encore, parce que produits par les demandeurs eux-mêmes au soutien de leur réclamation (factures).

ii) de l'intervenante

[42] Sur le fond du litige, l'intervenante ne présente pas d'autres éléments de preuve que ceux présentés par l'entreprise.

iii) des demandeurs

[43] Les demandeurs affirment, sous serment, par courrier de 11 pages adressé à la Commission le 15 octobre 2002, bien après que la preuve n'ait été déclarée close par la Commission, et bien après que les parties n'aient été convoquées le 7 août 2002 pour faire part de leurs plaidoiries le 24 octobre 2002, une quantité appréciable de faits qu'ils n'avaient jamais livrés durant l'audience, et ce, malgré les nombreuses occasions qui s'étaient offertes à eux pour ce

faire. Ce document contient également, intimement liée aux faits répertoriés, leur plaidoirie sur le fond du litige. Ce document formule également une demande d'être exemptés de se présenter à cette séance du 24 octobre.

[44] Ce document ne parvient à l'intervenante que la veille de la séance prévue pour le 24 octobre 2002, de sorte qu'elle n'a pu s'objecter en temps opportun à la production de ce document et à la demande d'exemption de comparaître.

[45] Les demandeurs ne se présentent pas à la séance du 24 octobre 2002 à laquelle ils avaient pourtant été dûment convoqués et pour laquelle aucune exemption de comparaître n'avait été consentie par la Commission.

[46] La séance du 24 octobre est donc reportée à plus tard, soit au 14 janvier 2003.

[47] Lors de cette séance, l'entreprise et l'intervenante s'opposent à ce que la Commission considère la plaidoirie et les déclarations assermentées des demandeurs rédigées, signées et datées du 15 octobre 2002 en preuve ou à titre de plaidoirie.

[48] En effet, plaident-elles, il est impossible de séparer les affirmations de faits des éléments de la plaidoirie. Il est donc quasi impossible de contre-interroger les demandeurs sur les faits qu'ils veulent mettre en preuve. De plus, disent-ils, la preuve était close depuis la séance du 25 juin 2002.

[49] Elles réitèrent leur opposition lors de la séance du 14 janvier dernier.

C) LES ARGUMENTS

i) de l'entreprise et de l'intervenante

[50] L'entreprise et l'intervenante s'opposent, comme susdit, à la production du document des demandeurs daté du 15 octobre 2002 tant à titre d'élément de preuve que de plaidoirie, vu l'impossibilité de distinguer ce qui est de la plaidoirie de ce qui est de la preuve, donc vu l'impossibilité de contre-interroger les demandeurs sur les faits y affirmés.

[51] Elles plaident que les renseignements en litige sont couverts par le secret professionnel de l'expert en sinistre ou de l'enquêteur privé⁶.

[52] L'entreprise et l'intervenante ajoutent que l'évaluation du risque de procédures judiciaires visé par le paragraphe 2° de l'article 39 doit se faire au moment de la décision qui est la source de la mécontente⁷.

[53] Selon elles, la preuve démontre qu'il y avait éminence de procédure judiciaire à la date de la décision de l'entreprise de refuser l'accès aux documents demandés, savoir le 31 janvier 2000⁸.

[54] Enfin, elles soutiennent qu'en tout état de cause, elles peuvent soulever l'exception prévue au paragraphe 2° de l'article 39 après l'expiration du délai statutaire pour répondre à la demande d'accès⁹.

[55] Comme la Commission l'a écrit plus haut, l'intervenante ne peut se prévaloir pour elle de l'exception à l'accès prévu à cette dernière disposition de la Loi vu qu'aucune demande d'examen de mécontente n'a été formulée par les demandeurs contestant la décision de l'intervenante de ne pas leur communiquer les documents qu'elle avait rédigés. Dans le présent examen de mécontente, seule l'entreprise peut tenter de faire valoir le moyen prévu à l'article 39 de la Loi. Cette discussion doit se faire uniquement entre les demandeurs qui ont contesté le refus de l'entreprise sur la base de cet article et l'entreprise qui a refusé en se fondant sur cet article.

ii) du demandeur

⁶ *Général Accident Compagnie d'assurance du Canada*, [1997] CAI 446; *Arcand, Pierre c. Axa Assurances*, CAI Montréal 001416, le 16 mai 2002, pages 6, 7; 8 et 12; *La prévoyance Compagnie d'assurances c. Construction du Fleuve Limitée*, [1982] CAI 532; *Gerling Global, Compagnie d'assurance générale et al. c. Sanguinet Express inc. et al.*, [1989] R.D.J., 93, 94, 95, 96; *Sattlecker c. Marché Wendover Market Ltée et al.*, C.Q., Hull, n° 550-22-003512-009, le 19 avril 2000, Juge Raymond Séguin, pages 3 et 4; *la Sécurité assurances générales c. Gravel*, [2000] CAI 408 (C.Q.) 412, 413.

⁷ *La Personnelle Vie, Corporation d'assurance c. Cour du Québec*, [1997] CAI 466 (C.S.) 476, 477; *Hermann-Buisson c. Service anti-crime des assureurs*, [1999] CAI 287, 291.

⁸ *X c. Les Clairvoyants, Compagnie d'assurance générale inc.*, CAI Montréal 940800, le 21 décembre 1994.

⁹ *Geary c. Axa Boréal Assurances inc.*, [1998] CAI 312; *Rioux, Réjean c. Recyclage Kebec inc. et al.*, CAI Québec 981599, le 23 mars 2000, pages 40 et 41.

[56] Les demandeurs plaident qu'il n'y a pas de preuve que leur intention de poursuivre l'entreprise s'est manifestée, à l'époque de la réponse à la demande d'accès, au sens où l'exige la jurisprudence pour permettre l'application du paragraphe 2° de l'article 39.

[57] Ils n'ont aucune représentation à formuler quant à l'argument du secret professionnel.

DÉCISION

[58] Un seul des demandeurs est assuré en vertu de la police visée par la demande d'accès. La preuve et les documents en litige démontrent que les deux demandeurs résident dans la propriété assurée. Les demandes d'accès et d'examen de mécontentement sont signées par les deux demandeurs conjointement.

[59] La Commission prend pour acquis que la divulgation des renseignements personnels concernant l'un des demandeurs à l'autre demandeur, et inversement, est autorisée explicitement et par écrit par les signatures apposées conjointement sur les demandes d'accès et d'examen de mécontentement.

[60] La Commission se rend aux arguments de l'entreprise et de l'intervenante en opposition à la production en preuve et à titre de plaidoirie du document préparé par les demandeurs le 15 octobre 2002. La Commission ne considérera pas le contenu de ce document dans son appréciation, sur le fond, des faits et des questions en litige.

APPRÉCIATION DU BIEN-FONDÉ DES MOTIFS DE REFUS

Motif de refus fondé sur l'article 39, 2° de la Loi

[61] La preuve établit qu'à l'époque de la demande d'accès du 8 octobre 1999, le Service à la clientèle de l'entreprise qui recevait la demande d'accès référerait celle-ci au contentieux pour traitement. Or, il appert de la preuve que madame Ginette Fortin, du Service à la clientèle, n'a pas suivi cette procédure et a jugé, à tort, que l'entreprise avait déjà répondu à cette demande d'accès du 8 octobre.

[62] La demande d'accès du 8 octobre (E-1) est rédigée en termes très généraux, savoir « *copie complète de nos dossiers assurance* », contrairement à celle provenant de l'avocate (E-2) qui est antérieure et qui est rédigée en termes très spécifiques, tout comme l'est la réponse du 4 octobre 1999. Une lecture attentive et avisée de ces documents ne peut raisonnablement amener le lecteur à conclure que la demande d'accès du 8 octobre 1999 avait été satisfaite.

[63] Rien dans la preuve, par ailleurs, ne vient établir que la demande d'accès du 8 octobre 1999 ait été reçue par l'entreprise avant le 28 octobre suivant.

[64] La Commission doit conclure de la preuve que la demande d'accès, reçue le 28 octobre 1999, devait recevoir réponse au plus tard le lundi 29 novembre 1999, le premier jour ouvrable après l'expiration du délai de 30 jours, comme le stipule l'article 32 de la Loi :

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.

[65] Le refus réputé du 29 novembre 1999 constitue, en l'espèce, la réponse qui fait l'objet de la présente contestation contrairement à ce qu'avance l'entreprise, qui situe la date de la réponse au 31 janvier 2000.

[66] Considérant le libellé de l'article 32, il faut plutôt considérer que, le 31 janvier 2000, l'entreprise a justifié tardivement un refus qui est « réputé » existant depuis le 29 novembre 1999.

[67] Compte tenu des articles 32 (précité) et 43 de la Loi, la demande d'examen de mécontentement du 10 novembre 1999 s'avère donc prématurée mais, vu les circonstances, la forme ne devant pas l'emporter sur le fond, la Commission décide de ne pas la déclarer irrecevable et de s'en saisir au premier jour suivant le refus réputé de l'entreprise, soit le 30 novembre 1999 :

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.

[68] La preuve révèle que la réponse motivée de refus de l'entreprise (liasse E-7), rédigée le 31 janvier 2000 est donc tardive.

[69] La jurisprudence dominante¹⁰ de la Commission et des tribunaux supérieurs interdit à une entreprise d'invoquer des motifs facultatifs de refus de communiquer des documents après l'expiration des délais que lui prescrit la Loi pour répondre, à moins de circonstances exceptionnelles ayant pour effet de l'empêcher de soulever ce motif en temps opportun.

[70] L'article 39 invoqué par l'entreprise pour refuser tardivement la communication n'est pas un motif impératif de refus mais bien un motif facultatif de refus. En effet, cette disposition prévoit qu'une entreprise « *peut* » et non « *doit* » refuser de communiquer un renseignement concernant un demandeur d'accès :

39. Une personne qui exploite une entreprise peut refuser de communiquer à

¹⁰ *Paul Revere, compagnie d'assurance-vie c. Chaîné*, [2002] CAI 394 C.Q. (jugement rendu le 27 avril 2000), 401 à 404, confirmant la décision de la Commission dans *Chaîné c. Paul Revere, compagnie d'assurance*; [1998] CAI 139, 150; *Compagnie d'assurance-vie Transamérica du Canada c. Handfield G., Huguette*, C.Q. Montréal 500-02-072697-993, le 17 mars 1999; *Milliard c. Axa Assurance inc.*, [1999] CAI 305, 308 à 311 (la Cour du Québec n'a pas renversé la position de la Commission sur ce point; lire le jugement accueillant la requête pour permission d'en appeler 1999-10-19, C.Q.Q. 200-02-022679-999 et le jugement sur le fond rendu sur procès-verbal et renvoyant devant la Commission, 2001-02-05, C.Q.Q. 200-02-022679-999); *Société de développement industriel du Québec c. Construction du St-Laurent ltée* [1998] CAI 495 (C.Q.) 499; *Conseil des assurances de personnes c. Dubord*, [1997] CAI 434 (C.Q.) 436; *Demers c. Club des Archers de Beaurivage*, [1994] CAI 202, 204; *Roberge c. Ministère de la Justice du Québec*, C.A.I. Québec 93 08 22, le 30 mars 1994; *Giroux c. Centre d'accueil La Cité des prairies inc.* [1993] C.A.I. 53; *Hains c. Ville de Beauport*, [1993] C.A.I. 59; *B. c. Centre de services sociaux Ville-Marie*, C.A.I. Montréal 93 01 58, le 15 juin 1993; *Morelli c. Corp. de la paroisse Notre-Dame-des-Prairies*, [1991] C.A.I.92; *Procureur général du Québec c. Bernier* [1991] C.A.I. 378 (C.Q.); *English c. Centre hospitalier de l'Hôtel-Dieu de Gaspé*, [1991] CAI 385 (C.Q.) 386; *Office du crédit agricole du Québec c. Butt*, [1988] C.A.I. 104 (C.P.); *Office du crédit agricole du Québec c. Talbot*, [1989] C.A.I. 157 (C.Q.); *Collège Dawson c. Beaudin*, [1989] C.A.I. 94 (C.Q.).

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.

[71] Aucun élément de preuve n'est venu établir que des circonstances exceptionnelles, ayant pour effet d'empêcher l'entreprise de soulever ce motif en temps opportun, seraient survenues durant le délai en question.

[72] La Commission déclare l'entreprise forclosée d'invoquer l'article 39 de la Loi pour refuser l'accès à des renseignements contenus dans les documents restant en litige.

[73] En conséquence, il est inutile que la Commission apprécie la preuve et les arguments ayant trait aux conditions d'application de cette disposition, notamment celles relatives à l'éminence des procédures judiciaires.

Motif de refus fondé sur l'article 9 de la Charte

[74] Il faut distinguer ici les renseignements cueillis par un enquêteur privé ou un expert en sinistre à la demande de l'entreprise pour prendre une décision en vertu du contrat d'assurance (payer la réclamation ou non) de ceux cueillis par ces mêmes personnes à la demande d'un avocat dans le but de préparer la défense de son client, l'entreprise.

[75] Dans le premier cas, l'enquêteur privé ou l'expert en sinistre ne peut invoquer cette disposition de la Charte.

[76] En effet, la jurisprudence dominante de la Commission, de la Cour du Québec, de la Cour supérieure et de la Cour d'appel¹¹ n'a pas accordé aux renseignements révélés aux experts en sinistre ou aux enquêteurs privés, en raison de l'exercice de leur métier, le statut de confiance protégée par le secret professionnel en vertu de l'article 9 de la Charte :

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, divulguer les renseignements confidentiels qui leur sont 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.

[77] Ainsi, la Cour du Québec a statué ce qui suit, dans l'affaire *Paul Revere*¹² :

[...] la Commission n'a pas erré en droit ni excédé sa compétence en décrétant que le secret professionnel auquel est tenu l'enquêteur privé n'est pas de la nature du secret professionnel tel que consacré par l'article 9 de la Charte.

¹¹ *Construction du Fleuve Ltée c. La Prévoyance, Cie d'assurance*, [1979] C.S. 884; *La Prévoyance, Cie d'assurance c. Construction du fleuve Ltée*, C.A. Montréal 500-09-001126-796, le 11 novembre 1980 (J.E. 80-992); *Paul Revere, compagnie d'assurance-vie c. Chaîné*, [2002] CAI 394 C.Q. (jugement rendu le 27 avril 2000), 399, 400, confirmant la décision de la Commission dans *Chaîné c. Paul Revere, compagnie d'assurance*; [1998] CAI 139, 148, 149 ; *Milliard c. Axa Assurance inc.*, [1999] CAI 305, 311, 312 (la Cour du Québec confirme que la Commission n'a pas erré sur ce point; lire le jugement accueillant la requête pour permission d'en appeler 1999-10-19, C.Q.Q. 200-02-022679-999; le jugement sur le fond rendu sur procès-verbal et renvoyant devant la Commission, 2001-02-05, C.Q.Q. 200-02-022679-999 n'a donc pas abordé le sujet).

¹² Op. cit. *supra*, note 7, page 400.

[78] La preuve démontre que les personnes qui ont été mandatées par l'entreprise pour enquêter sur les faits entourant la réclamation des demandeurs sont des enquêteurs privés ou des experts en sinistre visés par cette jurisprudence et ne peuvent, non plus que ne peut le faire l'entreprise qui les a mandatés, invoquer avec succès cette disposition de la Charte pour s'opposer à la divulgation des renseignements que comprennent leurs rapports.

[79] D'ailleurs aucun élément de preuve n'est présenté au soutien que ces personnes sont des *professionnels* en vertu du *Code des professions*¹³ comme l'exige la juge Michèle Pausé dans l'affaire *Paul Revere*¹⁴ pour ceux qui se disent liés par le secret professionnel.

[80] Dans le cas des renseignements cueillis par ces personnes, mais cette fois à la demande d'un avocat pour préparer la défense de son client, l'entreprise, le secret professionnel de l'avocat est alors en cause et la juge Pausé statue qu'une autre règle s'applique¹⁵ :

Ce qui ressort de la jurisprudence en matière de l'application du privilège de l'avocat, que ce soit en matière d'expertise ou d'enquête par un enquêteur privé, il faut que le rapport ait été préparé à l'intention de l'avocat et, généralement, suite à la demande que ce dernier en a fait :
« Lorsqu'un avocat, pour préparer la défense des intérêts de son client, engage un expert, il n'agit que comme mandataire de son client. En conséquence, la communication écrite ou orale de l'expert à l'avocat, se situe dans le périmètre du secret professionnel et est donc protégée¹⁶. »

Cette interprétation de la jurisprudence est conforme à celle mise de l'avant par la Cour d'appel dans un très récent jugement dans lequel le juge Pigeon écrit :

La jurisprudence reconnaît que les rapports d'enquête des agences d'investigation sont couverts par le secret professionnel *lorsqu'ils sont requis par l'avocat, à l'occasion d'une consultation juridique.*
(L'italique est de la soussignée)

[...]

¹³ L.R.Q., c. C-26.

¹⁴ Op. cit. *supra*, note 7, page 399.

¹⁵ Ib. id., pages 400 et 401.

¹⁶ *Poulin c. Prat*, [1994] R.D.J. 301 (C.A.), 307.

Il est vrai que les rapports d'enquête et d'expertise se sont retrouvés entre les mains des avocats de la compagnie assureur, mais la preuve ne révèle pas que ce soit l'avocat qui les ait requis dans le cadre d'assurer une défense à une poursuite judiciaire « même éventuelle ». [...]

Ce n'est pas parce qu'un document est entre les mains d'un avocat qu'il devient « automatiquement » l'objet du secret professionnel.

En conséquence et considérant que les faits en l'instance ne démontrent pas que l'avocat a requis l'expertise médicale ou le rapport d'enquête dans le but d'assurer la défense de la compagnie d'assurances, la Commission était bien fondée à conclure que les documents en possession de l'avocat n'étaient pas soumis au secret professionnel.

[81] Rien dans la preuve n'établit que le contentieux ou l'avocat de l'entreprise ait commandé les enquêtes ou expertises en sinistre pour les fins de défendre devant un tribunal la position de l'entreprise au sujet de la réclamation des demandeurs, du moins à l'époque où la réponse à la demande d'accès devait être formulée, soit entre le 28 octobre et le 29 novembre 1999, cette dernière étant la date du refus réputé.

[82] En effet, la Cour supérieure du Québec¹⁷ a confirmé une interprétation constante de la Commission que le bien-fondé d'un refus de communiquer, réputé ou formulé, doit s'évaluer par la Commission selon l'état du dossier au moment de la rédaction de la réponse ou de l'expiration du délai pour le faire.

[83] La preuve établit plutôt que la décision de ne pas indemniser les demandeurs n'était pas encore prise, que les demandeurs n'avaient pas encore intenté de poursuite contre l'entreprise et que c'était encore le témoin Jacques Beudet de l'entreprise qui avait charge entière du dossier à l'époque.

[84] La Commission peut raisonnablement conclure de ce qui précède que les renseignements résultant de l'enquête ou de l'expertise en sinistre n'ont pu être colligés à la demande de l'avocat de l'entreprise dans le but de défendre cette dernière, comme susdit.

[85] La preuve établit, au contraire, que les enquêteurs ou experts en sinistre ont été mandatés par l'entreprise pour aider cette dernière dans la prise de

¹⁷ *La Personnelle-vie, corp. d'assurances c. Cour du Québec*, [1997] R.J.Q., 2296 (C.S.) (J.E. 97-1583 et A.I.E. 97AC-61) ou [1997] CAI 466 (C.S.) 473, 476 et 477.

décision de payer ou non la réclamation des demandeurs faite en vertu du contrat d'assurance, décision prise le 28 janvier 2000 (E-5).

[86] De plus, rien dans la preuve n'indique que l'avocat de l'entreprise a été consulté lors du traitement de la demande d'accès ou même lors de la rédaction de la réponse le 31 janvier 2000 (E-7a).

[87] L'examen des documents en litige, de l'onglet 1 et surtout des rapports des enquêteurs ou des experts en sinistres, et la revue de la preuve démontrent qu'à l'époque où la demande d'accès en cause devait être traitée par l'entreprise, jusqu'à la date du refus réputé, le 29 novembre 1999, et même à l'époque où le refus est tardivement justifié le 31 janvier 2000, ces documents provenant des experts et des enquêteurs ou les renseignements cueillis par ces derniers n'avaient pas encore été remis entre les mains des avocats de l'entreprise en vue de la défendre dans les procédures judiciaires (E-8) reliées au dossier de réclamation faisant l'objet de la demande d'accès.

[88] En conclusion, le motif de refus fondé sur l'article 9 de la Charte n'est pas bien-fondé.

Inaccessibilité des renseignements personnels visés par les articles 13 et 40 de la Loi

[89] Les renseignements visés par ces articles doivent, impérativement, être protégés par l'entreprise et, d'office, par la Commission :

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi le prévoit.

40. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit refuser de donner communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant lorsque sa divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers,

à moins que ce dernier ne consente à sa communication ou qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée.

[90] La preuve entendue et l'examen des documents en litige convainquent la Commission que les renseignements énumérés au dispositif de cette décision ne doivent pas être communiqués parce qu'ils sont visés par ces articles.

[91] La Commission ne voit aucun autre renseignement pouvant être retenu par l'entreprise en vertu de la loi.

[92] La Commission est d'avis que, sur les documents en litige, les nom et prénom des employés agissant pour les sociétés S.A.C.A., Keyfacts Canada, Centre d'expertise Michel J. Poirier inc., ou pour l'entreprise ou pour toute autre personne morale, leur titre ou fonction, leur adresse et numéro de téléphone au travail, leur écriture manuscrite et leur signature, ne sont généralement pas des renseignements personnels au sens de la Loi puisque leur employeur, personne morale, ne peut agir que par ces personnes physiques qu'elles délèguent ou laissent croire qu'elles délèguent pour ce faire et puisque ces personnes physiques n'agissent généralement pas en leur nom personnel¹⁸. Lorsque ces dernières agissent ou semblent agir en leur nom personnel, la Commission est d'avis qu'il faut protéger leur identité et les autres renseignements personnels les concernant.

[93] La Commission est aussi d'avis que les nom et prénom des employés des organismes publics ainsi que ceux des personnes physiques et leur adresse personnelle apparaissant à titre de parties dans des procédures judiciaires sont des renseignements à caractère public et ne sont pas des renseignements personnels au sens de la présente Loi. Cependant, la Commission est d'avis que lorsqu'un employé d'un organisme public agit ou semble agir en son nom personnel, son identité et les autres renseignements personnels le concernant doivent être protégés.

Documents postérieurs à la demande d'accès du 8 octobre 1999

[94] Ces documents et les renseignements qu'ils contiennent ne peuvent être visés par la demande d'accès.

¹⁸ *Lavoie c. Pinkerton*, [1996] CAI 67, 73.

[95] Un refus de communiquer des documents ne peut valoir qu'à l'encontre des documents qui existaient au moment de la demande d'accès.

[96] Les documents portant une date postérieure à la demande d'accès du 8 octobre 1999 ne sont pas visés par cette décision puisqu'ils ne sont pas en litige. Parmi ces documents se trouve notamment le rapport de la S.A.C.A. du 14 octobre 1999 remis sous pli confidentiel sous l'onglet 4.

[97] **POUR CES MOTIFS**, la Commission

ACCUEILLE EN PARTIE la demande d'examen de mécontentement;

FRAPPE la liste déposée sous la cote E-10 d'un interdit de divulgation, de diffusion et de publication, par la Commission, même à l'égard des demandeurs; et

ORDONNE à l'entreprise de communiquer aux demandeurs tous les documents en litige à l'exception des renseignements contenus dans les extraits suivants :

- Onglet 13, page 1 : les nom et prénom du destinataire du chèque réquisitionné, page 2 : les nom et prénom du technicien « *polygraphiste* », page 3 : les nom et prénom de l'assistant et, page 5, la déclaration de l'assistant, ses nom et prénom et autres renseignements d'identité et sa signature;
- Onglet 15, page 3 : le nom du technicien « *polygraphiste* »;
- Onglet 16, page 1 : les nom et prénom du « *polygraphiste* » et ceux des deux personnes qui ont fait une déclaration;
- Onglet 17, pages 2 à 9 : ces pages concernent les « subrogations » et des tierces personnes physiques impliquées;

- Onglet 24, page 1, les nom, prénom adresse du destinataire de la lettre;
- Onglet 28, page 1, l'identité des personnes déclarantes ainsi que la date des interrogatoires;
- Onglet 33, page 4, les nom et prénom de la personne qui a fait la déclaration pour la première société nommée; page 6 : le nom et le titre de la personne déclarante pour la société nommée au bas de la page de même que la date de la déclaration à la page 7; page 10, les renseignements d'identité de la personne déclarante ainsi que sa déclaration complète précédant les renseignements pris chez *Gouvernement du Canada*;
- Onglet 38, contenu de la déclaration manuscrite d'une tierce personne physique, les renseignements d'identité de la personne déclarante, la date de la déclaration et la signature;
- Onglet 39, 2 pages : renseignements d'identité (nom, prénom, adresse, numéros de téléphone, de fax etc.) de la personne déclarante, date de la déclaration, contenu de la déclaration, description des frais et signature de la personne déclarante;
- Onglet 41, page 1 sous la première rubrique, la quatrième déclaration d'une tierce personne, i.e. celle précédant les mots « Ici il y a »; page 2, les trois lignes après les mots « de répondre affirmativement »; page 3, nom et prénom du « *polygraphiste* ».

Québec, le 7 juillet 2003

DIANE BOISSINOT
Commissaire

Avocat de l'entreprise :
M^e Yves Carignan

Avocat de l'intervenante :
M^e François Charette