

01 00 73

MICHEL WOLFE,

demandeur,

c.

**LES ASSOCIÉS, SERVICES
FINANCIERS DU CANADA,**

entreprise.

L'OBJET DU LITIGE

Le 5 décembre 2000, M. Michel Wolfe écrit ce qui suit à Les Associés, Services financiers du Canada (les « Associés ») :

Suite à ma demande de crédit que vous m'avez refusée, vous me faites savoir que votre décision repose entièrement ou partiellement des renseignements reçus de l'agence de renseignements de ma région.

Ainsi, je vous demande de me faire parvenir tous les renseignements que vous avez collectés sur moi ainsi que les autres motifs de votre décision si elle ne repose que partiellement sur les renseignements de l'agence en question.

Le 11 décembre 2000, les Associés fait parvenir à M. Wolfe une lettre circulaire indiquant que « Toutes nos applications sont approuvées ou déclinées basé sur un rapport que nous recevons du bureau de crédit . » Elle lui refuse toutefois l'accès aux documents demandés et le réfère à deux entreprises de crédit.

Le 8 janvier 2001, M. Wolfe veut que la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») examine la mésentente avec les Associés.

Le 22 mai 2001, l'entreprise écrit à la Commission que :

Suite à notre conversation du 7 mai dernier concernant le dossier de Michel Wolfe, veuillez prendre note que les documents son conservés pour une période de 2 mois, vous comprendrez qu'il nous est impossible de fournir les documents à votre client. (sic)

Les Associés est dûment convoquée le 18 avril 2001 pour une audience devant se tenir à Montréal le 5 juin suivant. En l'absence des Associés, la Commission communique directement avec une représentante des Associés, M^{me} Élane Lafontaine. Cette dernière nous informe que, sans *subpoena*, les Associés ne se présentera pas à la Commission. Le lendemain, la Commission émet un *subpoena* aux Associés pour une audience le 12 juin 2001.

Le 12 juin 2001, M^{me} Lafontaine ne pouvant témoigner sur la détention par les Associés des documents détenus par elle, la Commission émet une ordonnance enjoignant à les Associés de se présenter devant elle le 20 juin suivant et l'avise par la même occasion de l'obligation imposée par le 2^e paragraphe de l'article 128 de la *Loi sur le Barreau*¹.

Le 20 juin 2001, la Commission accorde au procureur des Associés, nouvellement saisi du dossier, la remise de l'audience, celui-ci n'ayant pris connaissance de l'ordonnance que le matin même de l'audience.

L'audience se tient finalement à Montréal le 10 mai 2002.

LA SÉANCE DU 12 JUIN 2001

M^{me} Élane Lafontaine, directrice du centre de gestion des comptes, fait valoir, le 12 juin 2001, qu'elle a communiqué avec le centre d'approbation de crédit à Toronto et que celui-ci l'a informée que les dossiers dont les personnes se sont

¹ L.R.Q., c. B-1.

vu refusé une demande de crédit ne sont conservés que pour une période de deux mois. Elle ne peut certifier si les Associés détient des documents au sujet de M. Wolfe.

La Commission déplore que les Associés ne puisse établir avec certitude si elle détient ou non des documents au sujet de M. Wolfe. Elle rappelle les dispositions des articles 94, 27 et 36 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*² (la « Loi ») :

94. Les dispositions de la présente loi prévalent sur celles d'une loi générale ou spéciale postérieure qui leur seraient contraires, à moins que cette dernière loi n'énonce expressément s'appliquer malgré la présente loi.

Toutefois elles n'ont pas pour effet de restreindre la protection des renseignements personnels ou l'accès d'une personne concernée à ces renseignements, résultant de l'application d'une autre loi, d'un règlement, d'un décret, d'une convention collective, d'un arrêté ou d'une pratique établie avant l'entrée en vigueur du présent article.

27. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant.

36. Celui qui détient un renseignement faisant l'objet d'une demande d'accès ou de rectification doit, s'il n'acquiesce pas à cette demande, le conserver le temps requis pour permettre à la personne concernée d'épuiser les recours prévus par la loi.

La Commission émet une ordonnance pour assigner les Associés à présenter une preuve adéquate.

LA PREUVE DU 10 MAI 2002

Les Associés

M^{me} Lafontaine témoigne le 10 mai 2002 et informe la Commission que le centre dont elle est responsable est un centre de « collection » et que les

informations sur un client sont conservées au bureau des Associés à Toronto. Elle certifie que toutes les demandes de crédit qui ont été refusées sont détruites, comme celle visant M. Wolfe. Elle explique que des recherches ont été effectuées au bureau de Toronto et au siège social des Associés à Baltimore aux États-Unis pour trouver les documents concernant M. Wolfe. Elle affirme qu'un seul document a été retrouvé et que les Associés n'en détiennent pas d'autres. Les Associés refuse de donner communication du document qui est remis à la Commission sous pli confidentiel.

M. Wolfe confirme l'entretien qu'il a eu la veille de la présente audience avec la procureure des Associés, M^e Julie Côté, et par lequel il a manifesté son intention de prendre des poursuites contre sa cliente. Il précise à la Commission qu'il reproche aux Associés le traitement réservé à sa demande d'accès et sa façon de faire dans le cadre de cette demande, ce qui l'incite, éventuellement, à la poursuivre.

M. Michel Wolfe

M. Wolfe fait remarquer que la lettre des Associés du 22 mai 2001 (pièce D-1), signée par M^{me} Lafontaine, l'informe que les documents ne sont conservés que pour une période de deux mois. Il n'a reçu cette lettre qu'après l'avis de convocation envoyé aux parties le 18 avril 2001 par la Commission. Il s'étonne de cette réponse parce que sa demande d'accès chez les Associés est datée du 5 décembre 2000 et que la lettre lui refusant le prêt est datée du 21 novembre 2000 (pièce D-2), soit moins que les deux mois évoqués par les Associés.

Les arguments

M^e Côté soumet que M^{me} Lafontaine, dans les circonstances de la présente, a fait son possible pour traiter la demande d'accès de M. Wolfe et qu'elle

² L.R.Q., c. P-39.1.

a obtenu tous les documents encore détenus par les Associés le concernant. Elle invoque le 2^o paragraphe de l'article 39 de la Loi pour refuser de communiquer le document en litige, ayant appris, le 9 mai 2002, l'intention de M. Wolfe de poursuivre en justice les Associés :

39. Une personne qui exploite une entreprise peut refuser de communiquer à une personne un renseignement personnel la concernant lorsque la divulgation du renseignement risquerait vraisemblablement:

[...]

2^o d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt.

APPRÉCIATION

La Commission ne tient pas à discuter longuement du comportement des Associés au présent dossier. Les faits rapportés précédemment sont assez évocateurs et parlent d'eux-mêmes. Il me sera toutefois permis de souligner la nonchalance perçue par la Commission de la part des Associés, avant l'intervention de son procureur, vis à vis la Loi, laquelle, doit-on encore le dire, est prépondérante en vertu des termes de l'article 94 de celle-ci.

Sur le fond du litige, le demandeur fait une demande de crédit qui lui est refusée par les Associés en ces termes :

Nous vous remercions d'avoir fait une demande de crédit récemment. Malheureusement, il nous est impossible d'approuver votre demande pour le moment.

Notre décision repose entièrement ou partiellement sur les renseignements reçus de l'agence de renseignements sur les consommateurs de Votre région. Si vous avez des questions au sujet des renseignements fournis, veuillez téléphoner au 800-865-1111.

(pièce D-2)

La demande d'accès de M. Wolfe vise à obtenir « tous les renseignements que vous avez collectés sur moi ainsi que les autres motifs de

votre décision si elle ne repose que partiellement sur les renseignements de l'agence en question. »

L'examen du document en litige est justement, selon moi, le document recherché par la demande de M. Wolfe. Il s'agit d'un relevé de quatre pages, daté du 21 novembre 2000, émanant du bureau de crédit, et concernant M. Wolfe, intitulé « Credit bureau summary report ».

Est-ce que M. Wolfe peut recevoir le document?

Le motif de restriction soumis à l'audience par la procureure n'est pas retenu par la Commission pour trois raisons.

La première tient au fait que les Associés n'a respecté aucune des dispositions de la Loi, prévues notamment aux articles 32, 33 et 34, à la suite de la demande adressée par le demandeur :

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.

33. L'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier est gratuit.

Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés du requérant pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

La personne qui exploite une entreprise et qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

34. La personne qui refuse d'acquiescer à la demande d'accès ou de rectification d'une personne concernée doit lui notifier par écrit son refus en le motivant et l'informer de ses recours.

La deuxième raison est que la restriction de l'article 39 de la Loi n'a été soulevée par les Associés qu'à l'audience du 10 mai 2002.

La troisième raison est que M. Wolfe a déclaré à l'audience son désir d'intenter des poursuites contre les Associés, non pas sur le refus de crédit, mais par « frustration » quant à la façon dont les Associés s'est comportée dans le traitement de sa demande d'accès.

Dans les circonstances, la Commission est d'avis que le motif de refus doit être rejeté et que M. Wolfe peut obtenir le document en litige.

PAR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

CONSTATE que le document recherché par M. Michel Wolfe pour répondre à sa demande est celui en litige;

ORDONNE aux Associés de remettre à M. Wolfe copie du document en litige.

MICHEL LAPORTE
Commissaire

Montréal, le 16 juillet 2002

M^e Julie Côté
FASKEN MARTINEAU DuMOULIN
Procureure de l'entreprise