

DOSSIER N° 00 13 23

CAROLE MORIN

-et-

DENIS CORDEAU

Demandeurs

c.

**ASSOCIATION CANADIENNE DES
COMPAGNIES D'ASSURANCES DE
PERSONNES INC.**

Entreprise

DÉCISION

L'OBJET DU LITIGE

Le 19 juin 2000, les demandeurs s'adressent à l'entreprise afin d'avoir accès aux documents suivants :

- « 1° Le ou les noms des enquêteurs ou enquêtrices dans ce dossier
- 2° Rapport complet d'enquête avec les résultats la conclusion du rapport d'enquête
- 3° Les notes et argumentations de ou des enquêteurs (trices)
- 4° La partie défenderesse Crown vie et CAA Québec leurs preuves, notes et argumentations, les noms de leurs procureurs
- 5° Les notes et argumentations de leurs procureurs
- 6° Le rapport complet des membres du conseil du comité des plaintes avec la résolution du conseil »

Le 14 juillet 2000, le Service de renseignements aux consommateurs d'assurances de personnes répond aux demandeurs en ces termes :

« Suite à votre demande du 19 juin, nous vous retournons votre dossier. »

Le 19 juillet 2000, les demandeurs sollicitent l'intervention de la Commission d'accès à l'information du Québec (la Commission) pour examiner leur mésentente avec l'entreprise.

Une audience se tient à Montréal, le 13 décembre 2001, en présence de l'avocat de l'entreprise et par conférence téléphonique avec le demandeur, M. Denis Cordeau.

L'AUDIENCE

Avant l'audience, le demandeur, M. Denis Cordeau, informe la Commission que lui et son épouse, M^{me} Carole Morin, ne seront pas présents en raison de la maladie de cette dernière. Il accepte cependant d'y participer par voie de conférence téléphonique. Il déclare que son épouse l'autorise à témoigner en son nom. L'avocat de l'entreprise n'a aucune objection à procéder de cette manière et accepte l'explication du demandeur tant pour lui-même que pour son épouse.

LA PREUVE

L'avocat de l'entreprise interroge M^{me} Suzanne Comtois, témoin de ladite entreprise. Cette dernière est directrice au Service de renseignements aux consommateurs d'assurances de personnes. Ledit Service détient son mandat de l'entreprise qui forme un regroupement des assureurs de personnes à charte du Québec et de l'Inspecteur général des institutions financières. Le témoin est responsable d'une équipe de douze conseillers, dont dix sont chargés de fournir notamment des informations par téléphone aux clients à travers le Canada; deux autres conseillers traitent les dossiers de plaintes. Les clients insatisfaits s'adressent audit Service qui sert d'intermédiaire entre ceux-ci et une centaine de compagnies d'assurances, afin de tenter de régler les litiges les opposant.

Le témoin ajoute que, le 5 juin 1998, les demandeurs ont requis l'intervention de l'entreprise afin de porter plainte contre la compagnie d'assurance-vie Crown (Crown) qui n'aurait pas agi de façon équitable à leur égard. Les demandeurs ont voulu également obtenir accès aux renseignements spécifiques les concernant. Le témoin ajoute qu'à plusieurs occasions, lorsque des clients présentent des problèmes ne relevant pas de la compétence de l'entreprise, les conseillers suggèrent à ceux-ci les coordonnées d'un autre organisme ou d'une autre entreprise.

Dans le cas sous étude, le témoin déclare que, pour faire suite à la correspondance des demandeurs le 5 juin 1998, l'entreprise leur a répondu en juillet et octobre 1998. Les mêmes informations ont été transmises à Crown. Elle croit avoir répondu avec diligence aux demandeurs. Par la suite, ledit dossier est retourné à la compagnie d'assurances qui faisait l'objet du litige, après qu'on ait procédé à son épuration. Le témoin ajoute que, lorsqu'un règlement intervient entre un client et sa compagnie d'assurances, la période de conservation de ce dernier après sa fermeture est de deux ans. C'est ainsi que le dossier des demandeurs est fermé depuis le 14 juillet 2000. Le témoin explique qu'une copie dudit dossier a été transmise, à la même date, aux demandeurs (pièce E-1 en liasse).

Le demandeur n'accepte pas les explications qui ont été fournies sous serment par le témoin de l'entreprise. Il maintient que celle-ci a tout de même dû mener une enquête relative à ses préoccupations ainsi qu'à celles de son épouse à l'égard de Crown. Le demandeur réitère vouloir obtenir copie de tous les documents. Il veut également connaître le nom de la personne ayant consulté ou ayant eu accès à son dossier et à celui de son épouse.

Sur ce point, le témoin de l'entreprise déclare que le nom du conseiller ayant traité le dossier des demandeurs est indiqué dans un registre informatisé

(pièce E-1 en liasse précitée). Elle consent à transmettre à ceux-ci copie dudit registre.

De plus, le 9 novembre 2001, le Service de renseignements aux consommateurs d'assurances de personnes a transmis aux demandeurs une correspondance ainsi qu'une brochure de l'entreprise intitulée « Le Centre d'assistance aux consommateurs », afin de leur permettre de prendre connaissance de son mandat (pièce E-2). Il y est indiqué, entre autres :

« [...] Comme vous pourrez le constater, notre service consiste à réviser les documents soumis par le consommateur et à soumettre une demande de révision à l'assureur concerné le cas échéant. Il revient à l'assureur, lors du processus de révision, d'utiliser des services d'enquêtes ou autres jugés pertinents.

Par ailleurs, notre procédure administrative prévoit la destruction des dossiers deux ans après leur fermeture. Ce calendrier de conservation s'applique également aux documents informatiques de correspondance. Toutefois nos dossiers informatisés indiquent qu'une lettre vous a été expédiée le 14 juillet 2000 lorsque nous vous retournions votre dossier (i.e. les documents que vous nous avez originellement soumis). »

En ce qui concerne le rapport d'enquête, tel qu'il a été demandé, le témoin déclare que l'entreprise n'embauche pas d'enquêteurs, car les enquêtes ne font pas partie de son mandat. Le témoin spécifie également qu'étant donné qu'il n'y a pas eu d'enquête, il n'existe pas de rapport d'enquête.

Ledit rapport réfère aux prétentions des demandeurs selon lesquelles Crown aurait fait de la « publicité trompeuse et discrimination pour handicapé physique » (sic) à leur égard. Ils sont convaincus que l'entreprise a mené une enquête sur Crown et qu'elle détient des documents les concernant.

Pour ce qui est des notes et argumentations demandées, le témoin ajoute qu'il n'en existe pas. Quant à savoir ce qu'il est advenu de la preuve, des noms des

procureurs ainsi que de leurs notes et argumentations respectives, le témoin affirme qu'il n'en existe pas.

Les demandeurs veulent avoir accès au rapport complet des membres du conseil du Comité des plaintes avec la résolution du conseil. Le témoin déclare qu'il existe un conseil d'administration au sein de l'entreprise. Cependant, ce conseil ne traite pas les plaintes. C'est un rôle dévolu aux conseillers aux plaintes. Ledit conseil reçoit plutôt un rapport annuel dans lequel on y retrouve notamment le nombre de plaintes traitées l'année précédente.

En contre-interrogatoire, le demandeur refuse de croire que les renseignements demandés n'existent pas. Il ajoute maintenant que le motif de sa demande avec son épouse auprès de la Commission résulte du fait qu'au mois d'août ou septembre 1998, la compagnie d'assurances Crown leur a transmis deux ou trois lettres rédigées dans la langue anglaise, alors qu'ils ne parlent pas anglais et ne comprennent pas cette langue.

M^{me} Comtois réplique que la traduction de documents de l'anglais au français et vice-versa ne fait pas partie du mandat de l'entreprise. Cependant, par courtoisie, le témoin déclare qu'elle serait prête à faire traduire lesdites lettres mentionnées par le demandeur, dans la mesure où celui-ci les lui transmet dans les quinze jours suivant l'audition de cette cause. L'entreprise, pour sa part, s'engage à transmettre à la soussignée une copie desdits documents au plus tard le 31 janvier 2002.

DÉCISION

Dans le cas sous étude, il ressort que les demandeurs faisaient affaire avec Crown, membre de l'entreprise. Ils prétendent que Crown faisait de la « publicité trompeuse et discrimination pour handicap physique » (sic) à leur

égard. Ils sont convaincus que l'entreprise a mené une enquête sur Crown et qu'elle détient des documents les concernant.

À chacun des points soulevés par les demandeurs, l'entreprise déclare qu'elle ne détient pas les renseignements recherchés par ceux-ci.

La preuve me convainc de ce fait et que l'entreprise ne peut pas communiquer aux demandeurs l'accès à des renseignements/documents inexistants.

En ce qui concerne la nouvelle préoccupation soulevée à l'audience par le demandeur voulant que Crown lui ait transmis, à lui et à son épouse, deux ou trois lettres dans la langue anglaise, et ce, depuis 1998, cette partie ne relève pas de la compétence de la soussignée. Cependant, je prends note de l'offre de l'entreprise qui serait prête à traduire lesdits documents pour les demandeurs.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

REJETTE la demande d'examen de mécontentement des demandeurs;

CHRISTIANE CONSTANT
Commissaire

Montréal, le 26 février 2002

M^e Gaétan Drolet
Procureur de l'entreprise