



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 10 23 07
Date : Le 23 septembre 2013
Membre: M^e Christiane Constant

**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

Organisme

DÉCISION

OBJET

[1] La présente décision fait suite à une enquête menée par la Commission d'accès à l'information (la Commission), de sa propre initiative, en vertu des articles 122.1 et 123 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹, relative à une pratique ayant cours à la Société de l'assurance automobile du Québec (l'organisme) de traiter différemment les demandes de copies de dossiers d'indemnisation des demandes d'accès à des documents adressées au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels (responsable de l'accès).

LES FAITS

[2] Le 17 mai 2010, une plainte relative à une matière relevant de la compétence de la Commission lui a été transmise par le Protecteur du citoyen en vertu de l'article 173 de la Loi sur l'accès :

¹ L.R.Q., c. A-2.1, la Loi sur l'accès.

173. Le Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse doivent, sur réception d'une plainte relative à une matière qui relève de la compétence de la Commission, transmettre le dossier à cette dernière qui en est alors saisie de plein droit.

[3] Cette plainte découlait de certaines difficultés rencontrées par un citoyen qui s'était adressé par écrit à un agent d'indemnisation de l'organisme afin d'obtenir une copie de son dossier d'indemnisation.

[4] La Commission a décidé de mener une enquête de sa propre initiative conformément à l'article 123 de la Loi sur l'accès, afin de vérifier si l'organisme respecte les règles établies par celle-ci. À cet égard, il est opportun de faire un résumé de la version des faits soumise par l'organisme dans le cadre de cette enquête.

Version des faits de l'organisme en cours d'enquête

[5] Le 2 mai 2011, l'organisme informe la Commission qu'il traite distinctement les demandes d'accès aux documents adressées au responsable de l'accès des demandes de copies de dossiers acheminées au Service de la gestion des dossiers (SGD). Celles-ci sont traitées par le « Secteur de l'accès », tout comme celles concernant les successions.

[6] L'organisme mentionne que toute demande de copie de documents contenus dans un dossier d'indemnisation qui n'est pas adressée au responsable de l'accès est traitée par le SGD. Dans ce dernier cas, celui-ci ne transmet pas d'accusé de réception au demandeur et ne l'informe pas de son droit de recours en révision prévu à la Loi sur l'accès, puisque, selon l'organisme, cette loi est inapplicable lorsque le traitement des dossiers est effectué par le SGD. Il fait remarquer par ailleurs qu'il « n'y a pas deux types de demandes d'accès, l'une concernant le dossier d'indemnisation et l'autre concernant les autres sujets. Il y a cependant plusieurs portes d'entrée pour obtenir un document. »

[7] L'organisme fait remarquer que le dernier alinéa de l'article 94 de la Loi sur l'accès lui permet de communiquer des documents dans le cadre de la prestation d'un service à la clientèle, afin d'éviter que toutes les demandes d'obtention de documents soient centralisées au responsable de l'accès, et ce, peu importe leur entrée.

[8] Le 23 août 2011, l'organisme informe la Commission qu'entre les années 2005 et 2010, le SGD a procédé au traitement de milliers de demandes de copies de dossiers, soit entre 3323 et 4650 annuellement. Le délai de traitement se situait entre 13 et 45 jours.

Avis d'intention préalable à l'émission d'une ordonnance

[9] Après avoir pris connaissance des éléments factuels recueillis dans le cadre de l'enquête, la soussignée transmet à l'organisme le 25 janvier 2013 un avis d'intention préalable à l'émission d'une ordonnance décrivant l'essentiel des faits relatés précédemment.

[10] Essentiellement, l'avis d'intention reposait sur le fait que les longs délais de traitement pouvaient excéder les trente (30) jours maximaux requis par la Loi sur l'accès, d'une part. d'autre part, les demandes de copies des dossiers d'indemnisation étaient acheminées au SGD, plutôt qu'au responsable de l'accès, sans que les citoyens soient informés des possibles recours en révision.

[11] De plus, cet avis d'intention fait ressortir la version des faits soumise par l'organisme, eu égard à son interprétation de l'article 94 de la Loi sur l'accès, en ce que cet article permettrait la communication de documents dans le cadre de la prestation d'un service, afin d'éviter que toutes les demandes d'obtention de documents soient centralisées au responsable de l'accès.

[12] Faisant suite à l'avis d'intention, l'organisme fait part à la Commission, le 14 février 2013, du fait qu'il souhaite participer aux séances de médiation offertes par la Commission, afin de mieux comprendre les préoccupations de celle-ci et trouver une solution. Le dossier a donc été transféré en médiation.

[13] Dans le cadre de la médiation, l'organisme a suggéré d'apporter des modifications à son processus de traitement des demandes d'accès aux dossiers d'indemnisation, à la satisfaction de la Commission.

ANALYSE

[14] La Commission a mené une enquête et rend la présente décision en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par les articles 122.1, 123 et 128 de la Loi sur l'accès :

122.1. La Commission a pour fonction de surveiller l'application de la présente loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1).

La Commission est aussi chargée d'assurer le respect et la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

123. La Commission a également pour fonctions:

1° de faire enquête sur l'application de la présente loi et sur son observation;

2° d'approuver les ententes conclues entre les organismes en vertu de l'article 172;

3° de donner son avis sur les projets de règlement qui lui sont soumis en vertu de la présente loi, sur les projets d'entente de transfert de renseignements, de même que sur les projets de décrets autorisant l'établissement de fichiers confidentiels;

4° d'établir, si elle le juge opportun, les règles de tenue du registre visé à l'article 67.3;

5° de veiller au respect de la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les dossiers ayant trait à l'adoption d'une personne et détenus par un organisme public;

6° de veiller au respect de la confidentialité des renseignements personnels contenus dans le dossier que le curateur public détient sur une personne qu'il représente ou dont il administre les biens.

128. La Commission peut, au terme d'une enquête sur un fichier de renseignements personnels ou sur un fichier confidentiel et après avoir fourni à l'organisme public dont relève le fichier l'occasion de présenter des observations écrites:

1° ordonner de corriger ou de retrancher du fichier un renseignement personnel, ou de cesser d'utiliser le fichier contrairement à la présente loi, au décret ou aux prescriptions de la Commission, suivant le cas;

2° ordonner à l'organisme public de prendre les mesures qu'elle juge appropriées pour satisfaire aux conditions prévues par la présente loi ou par les prescriptions de la Commission;

3° ordonner la destruction d'un fichier de renseignements personnels établi ou utilisé contrairement à la présente loi;

4° recommander au gouvernement de modifier ou d'abroger le décret autorisant l'établissement d'un fichier confidentiel.

[15] Le 4^e alinéa de l'article 94 de la Loi sur l'accès prévoit que les modalités qui sont prévues à cet article pour effectuer une demande d'accès n'ont pas pour effet de restreindre la communication de renseignements personnels résultant de la prestation d'un service à rendre à un citoyen, par une personne autre que le responsable de l'accès.

[16] Ainsi, la pratique de l'organisme visant à faire traiter les demandes de copies de dossiers d'indemnisation par le SGD plutôt que selon le processus formel prévu à la Loi sur l'accès est autorisée par le 4^e alinéa de l'article 94 de cette loi :

94. Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successible de cette dernière, à titre de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé.

Elle est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme public.

Si la demande est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public, cette personne doit la transmettre avec diligence au responsable qu'elle a désigné en vertu de l'article 8, le cas échéant.

Le présent article ne restreint pas la communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant ou sa correction par une personne autre que le responsable de la protection des renseignements personnels et résultant de la prestation d'un service à lui rendre.

[17] L'organisme a modifié son processus après avoir reçu l'avis d'intention de la Commission du 25 janvier 2013. Une information conforme aux dispositions à la Loi sur l'accès sera désormais transmise par le biais de son site Internet, de sorte que le citoyen sera en mesure de faire la distinction entre une demande d'accès aux documents contenus dans un dossier d'indemnisation acheminée pour traitement au SGD et une demande d'accès

adressée au responsable de l'accès. Ainsi, le citoyen pourra se prévaloir des droits que lui confère la Loi sur l'accès.

[18] Quant au délai de traitement des demandes adressées au SGD, l'organisme s'engage à respecter un délai maximal de 30 jours, et ce, à compter de la date de leur réception. Cette information sera disponible sur le site Internet de l'organisme.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[19] **PREND ACTE** des modifications apportées par l'organisme à sa pratique à la suite de l'envoi de son avis d'intention, eu égard notamment au délai de traitement des demandes adressées au SGD ainsi qu'à l'information qui sera disponible sur son site Internet visant à permettre aux citoyens de faire la différence entre une demande adressée au SGD et une demande d'accès formulée auprès du responsable de l'accès, conformément à la Loi sur l'accès; et

[20] **FERME** le présent dossier.

Christiane Constant
Juge administratif

M^e Olivier Dussault
Procureur de l'organisme