Commission
d'accès à l'information
du Québec

RECOMMANDÉ

Montréal, le 3 décembre 2020

Maître Karina Houde
Vice-présidente Affaires juridiques et secrétariat général
625, rue Jacques-Parizeau
Québec (Québec) G1R 2G5

Objet : Plainte à l'égard de La Capitale Assurances générales inc.
N/Réf. : 1016884-S

Maître,

La présente est pour vous aviser qu'après relecture de l'ensemble du dossier et considérant les échanges récents qui ont eu lieu concernant celui-ci[1], la Commission d'accès à l'information (la Commission) ferme le présent dossier.

La Commission considère qu'il n'y a pas lieu d'émettre de recommandation ou d'ordonnance, puisqu'elle constate que les relevés détaillés des téléphones cellulaires demandés par l'expert en sinistre mandaté par La Capitale Assurances générales inc. (l'Entreprise) ne lui ont pas été transmis. Ces relevés ont été demandés dans le cadre d'une enquête menée par cet expert, laquelle visait à corroborer les informations fournies par la plaignante et son conjoint en lien avec une réclamation d'assurance déposée à la suite d'une collision impliquant le véhicule de la plaignante.

Malgré cette conclusion, la Commission tient à rappeler que quels que soient les droits et obligations inhérents au droit des assurances, tels que mis en cause dans le présent dossier, il est important d'apprécier le contexte et la balance des intérêts, lorsqu'une entreprise collecte des renseignements personnels que ce soit au moment de la conclusion ou de l'exécution du contrat.

Cette appréciation est impérative. Elle doit être transparente pour permettre de comprendre les règles applicables quant à la collecte, à la détention, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.

---

[1] À la suite de l'avis d'intention de la Commission émis le 8 septembre 2020, les conseillers juridiques de l'Entreprise ont transmis une lettre le 8 octobre 2020 qui a conduit à des échanges au sujet du présent dossier.

La Commission fait ce rappel pour les raisons suivantes :

1. L'Entreprise est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*[2]

   L'Entreprise exploite une compagnie d'assurance au Québec[3] et à ce titre, elle est assujettie à la Loi sur le privé. Celle-ci établit des règles à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne qui exploite une entreprise recueille, détient, utilise ou communique.

2. Les informations contenues dans les relevés détaillés de téléphones cellulaires constituent des renseignements personnels

   La Loi sur le privé prévoit que tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier constitue un renseignement personnel[4], et ce, quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles[5].

   Le relevé détaillé d'un compte de téléphonie cellulaire peut comprendre le détail des services courants et de ceux payables à l'utilisation associés à un numéro de téléphone. Peuvent ainsi être inscrits sur le relevé, entre autres, les nom, prénom et adresse du titulaire du compte, le montant à payer, la date de facturation, le numéro appelé, l'endroit appelé, la date, l'heure et la durée de l'appel.

   Ces informations permettent de connaître la provenance et la destination de l'ensemble des appels et messages textes entrants et sortants de l'abonné. Ces informations permettent de faire connaître quelque chose (l'utilisation relative au compte de téléphonie cellulaire) concernant une personne physique (l'abonné). Ces informations constituent donc des renseignements personnels[6].

   Par ailleurs, en plus de détailler l'utilisation faite par l'abonné de son compte de téléphonie cellulaire, le relevé comprend les numéros des personnes avec qui l'abonné a été en contact pendant la période de facturation.

---

2 RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.
3 L'Entreprise est enregistrée au Registraire des entreprises sous le matricule 1143038215.
4 Loi sur le privé, article 2.
5 Loi sur le privé, article 1.
6 *Ségal* c. *Centre des services sociaux du Québec* [1988] CAI 315.

Ces personnes ont droit au respect de leur vie privée et nulle atteinte ne peut être portée à leur vie privée sans leur consentement ou sans que la loi ne l'autorise[7].

3. L'Entreprise ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier

   La Loi sur le privé prévoit qu'une personne qui exploite une entreprise ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier qu'elle constitue sur autrui[8]. Une entreprise ne peut déroger à cette disposition, même avec le consentement de la personne concernée. Même si la Commission considère que l'Entreprise est libre de choisir les moyens d'enquête qui lui paraissent appropriés selon le dossier sous étude, il n'en demeure pas moins que l'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer la collecte de renseignements personnels doit être proportionnelle aux objectifs poursuivis[9].

De plus, les éléments justifiant cette collecte doivent être documentés. La Loi sur le privé prévoit que nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service à cause du refus de la personne qui formule cette demande de lui fournir un renseignement personnel. Ce refus sera toutefois justifié dans certaines circonstances, notamment, si la collecte est nécessaire à l'exécution d'un contrat[10]. En cas de doute, la Loi sur le privé prévoit qu'un renseignement personnel est réputé non nécessaire[11]. Ces éléments renforcent le besoin de justification lié à la nécessité de la collecte.

Ainsi, dans un cas comme celui visé en l'espèce, l'Entreprise, en choisissant le moyen d'enquête qu'elle considère approprié doit pouvoir expliquer, le cas échéant, en quoi l'objectif poursuivi ne peut être atteint que par le fait de recueillir la copie intégrale des relevés détaillés des téléphones cellulaires des personnes concernées.

L'Entreprise doit également pouvoir expliquer en quoi d'autres méthodes (par ex. : prendre connaissance d'un élément de preuve en présence de la personne concernée et, le cas échéant, en faire une copie si l'information recherchée y figure

---

7 Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991, article 35.
8 Loi sur le privé, article 5.
9 *Laval (Société de transport de la Ville de)* c. *X*., [2003] C.A.I. 667 (C.Q.); *Grenier* c. *Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke*, [2010] QCCQ 9397; *Synergie Hunt International inc.* c. *Trinque Tessier*, 2017 QCCQ 13747.
10 Loi sur le privé, article 9, al. 1.
11 Loi sur le privé, article 9, al. 2.

ou encore demander à recevoir une copie caviardée des relevés pour les jours précédents et suivants la période visée) ne permettent pas d'atteindre l'objectif poursuivi. Aussi, l'Entreprise doit pouvoir expliquer en quoi les avantages de la méthode retenue sont plus importants que l'atteinte à la vie privée des personnes concernées et les conséquences résultant de cette collecte.

La Commission invite l'Entreprise à tenir compte de ce qui précède, lorsqu'elle choisit de collecter des renseignements personnels dans le cadre d'une enquête menée à l'égard de l'un de ses assurés.

La Commission rappelle qu'elle a pour fonction de surveiller l'application de la Loi sur le privé[12]. À ce titre, elle peut, de sa propre initiative ou sur la plainte d'une personne intéressée, faire enquête sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels, ainsi que sur les pratiques d'une personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique à des tiers de tels renseignements[13].

La Commission peut, au terme d'une enquête relative à la collecte, à la détention, à la communication ou à l'utilisation de renseignements personnels par une personne qui exploite une entreprise, après lui avoir fourni l'occasion de présenter ses observations, lui recommander ou lui ordonner l'application de toute mesure corrective propre à assurer la protection des renseignements personnels[14].

« Original signé »

Cynthia Chassigneux
Membre de la Commission, section de surveillance

c.c. M[e] Antoine Aylwin, Fasken Martineau DuMoulin

12 Loi sur l'accès, article 122.1; Loi sur le privé, article 80.
13 Loi sur le privé, article 81.
14 Loi sur le privé, article 83.