



M<sup>e</sup> Jannick Desforges,  
directrice du Service  
des affaires institutionnelles  
et de la conformité  
de la ChAD



## LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DONNE À UN ASSURÉ L'ACCÈS À SON DOSSIER DE RÉCLAMATION<sup>1</sup>

### Les faits

L'assuré est propriétaire d'un immeuble. En 2010, un premier refoulement d'égout survient au sous-sol de ce dernier. L'assureur paie pour les travaux et l'assuré assume le coût des matériaux. Lors des travaux, le drain et la pompe submersible sont remplacés. En 2013, un autre refoulement d'égout survient. L'assuré fait une seconde réclamation à l'assureur. Selon le nouvel entrepreneur, les travaux effectués lors du premier sinistre ont été mal exécutés. L'assuré demande à l'assureur d'assumer le coût du remplacement du drain. L'assureur refuse, car, selon lui, les travaux ont été effectués selon les normes en vigueur en 2010.

En 2014, l'assuré demande à son assureur l'accès à ses deux dossiers de réclamation. L'assureur refuse de donner accès aux documents en alléguant:

- 1) que leur divulgation est susceptible d'avoir un effet sur une procédure judiciaire;
- 2) que certains documents ne constituent pas des renseignements personnels.

L'assuré se tourne alors vers la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

### Deux questions

#### 1. Les documents en litige sont-ils des renseignements personnels?

L'article 27 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP) prévoit que lorsqu'une entreprise détient un dossier sur une personne, elle doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui communiquer les renseignements personnels la concernant.

Après analyse, la CAI conclut que «les renseignements contenus aux dossiers de réclamation font partie d'un dossier constitué au sujet du demandeur selon les termes de la LPRPSP. La plupart de ces renseignements permettent de l'identifier et révèlent des renseignements à son sujet, notamment ses coordonnées, le fait qu'il a subi deux sinistres et l'étendue des dommages, ses réclamations, son désaccord avec l'entreprise quant au règlement du second sinistre, des photos de l'endroit où il habite, etc.».

<sup>1</sup> M.V. c. RBC Assurances, 2016 QCCA 178.



**CONCRÉTISEZ VOS AMBITIONS.**  
Devenez propriétaire de votre cabinet de courtage.

La solution,  
sans compromis.

514 502-2010  
courtiersnet.com

**courtiersNET**

# accès



## CE QUE PRÉVOIT LA LPRPSP:

**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. »

**Article 39 (2):** « 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: [...] d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt. »

La CAI « considère que la majorité des documents en litige dans le présent dossier constituent des renseignements personnels, puisqu'ils permettent d'identifier l'assuré et révèlent des renseignements à son sujet ». La CAI donne donc accès aux documents suivants:

- dommages constatés sur sa propriété;
- causes probables des sinistres;
- travaux requis;
- estimations;
- courriels
- photos prises chez le demandeur;
- plans de sa propriété;
- factures;
- recommandations de paiement;
- correspondances;
- notes au dossier;
- rapport de l'expert en sinistre indépendant.

Toutefois, la CAI conclut que certains documents ne sont pas visés par le droit d'accès prévu à l'article 27 de la LPRPSP et que l'assureur n'a pas à les communiquer à l'assuré, soit:

- les factures, honoraires et paiements effectués par l'assureur aux évaluateurs et aux experts en sinistre;
- les feuilles de temps qui s'y rapportent;
- les références à ces sujets dans les notes au dossier.

## 2. Les renseignements sont-ils protégés par l'article 39 (2) de la LPRPSP?

L'article 39 (alinéa 2) de la LPRPSP permet à une entreprise de refuser de communiquer les renseignements personnels demandés si la divulgation du renseignement risque vraisemblablement d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt.

La jurisprudence précise qu'il n'est pas nécessaire qu'une procédure soit intentée pour bénéficier de cette exception. Il doit toutefois y avoir une démonstration d'indices factuels sérieux et précis qu'une procédure judiciaire sera déposée incessamment.

Les indices concluant à l'imminence d'une procédure font généralement référence à:

- une mise en demeure;
- la présence d'un avocat au dossier;
- une intention manifeste qui se traduit par des paroles sans équivoque du demandeur d'accès concernant son intention, par exemple, de faire valoir ses droits, d'aller jusqu'au bout ou de confier le tout entre les mains d'un avocat.

Au moment de la demande d'accès formulée par l'assuré, l'ensemble des circonstances du présent dossier ne permet pas à la CAI de conclure à l'imminence d'une procédure judiciaire. L'assuré n'a pas manifesté son intention de poursuivre et n'a pas transmis de mise en demeure à l'assureur.

De plus, la CAI mentionne que « le simple fait de manifester son désaccord avec une décision d'un assureur, d'argumenter avec lui et de vouloir comprendre les motifs de sa décision ne suffit pas pour démontrer l'imminence d'une procédure judiciaire. Demander à son assureur d'assumer certains frais parce qu'on le considère [comme] responsable d'une situation n'indique pas nécessairement une intention d'intenter des procédures judiciaires ». La CAI conclut que l'assureur ne peut pas invoquer cette exception pour refuser l'accès aux documents. ■

▼  
The English  
version of  
this article is  
available at  
chad.ca