

Montréal, le 25 septembre 2014

Madame ...

...

...

...

Vice-présidente adjointe  
Distribution Financière Sun Life (Canada) inc.  
1155, rue Metcalfe, bureau 1410  
Montréal (Québec) H3B 2V9

Objet : ... et Distribution Financière Sun Life (Canada) inc.  
N/Réf. : 11 12 40

---

Madame,  
Maître,

Le 3 juin 2011, la Commission d'accès à l'information (la Commission) a été saisie d'une plainte de M<sup>me</sup> ... (la plaignante), à l'endroit de l'entreprise Financière Sun Life (Canada) inc. (l'entreprise).

Essentiellement, la plaignante soutient que l'entreprise aurait recueilli, utilisé et communiqué à des tiers son adresse résidentielle, et ce, sans son consentement.

À la suite de ces allégations, la Commission a procédé à une enquête. La plaignante et l'entreprise ont transmis à l'analyste-enquêteur de la Commission leur version des faits et certains documents.

L'entreprise détient un dossier d'employée et un dossier d'assurée au sujet de la plaignante. Cette dernière utilise depuis plusieurs années l'adresse d'une case postale, et non son adresse résidentielle, dans ses rapports avec l'entreprise.

La plaignante soutient que l'entreprise aurait, sans son consentement, recueilli son adresse résidentielle en la consignant dans ses dossiers et en communiquant avec elle à cette adresse. De plus, l'entreprise aurait communiqué son adresse résidentielle à des tiers.

Elle dépose à cet égard plusieurs documents notamment :

- Copie d'une facturation de l'Hôpital de réadaptation Villa Médica du 19 mai 2010;
- Copie d'un relevé de prestation de Financière Sun Life du 22 mai 2010 envoyée à l'adresse résidentielle de la plaignante;
- Copie d'un reçu officiel d'une pharmacie pour une médication du 9 août 2010 où l'adresse personnelle de la plaignante est indiquée;
- Copie d'une mise en demeure du 28 janvier 2011 à l'endroit de la Financière Sun Life (Canada) inc. concernant la communication de l'adresse résidentielle de la plaignante, sans son consentement;
- Copie d'une « Demande de règlement » pour « Garantie de frais médicaux » du 22 avril 2011 montrant qu'une adresse postale a été masquée pour indiquer l'adresse du casier postal de la plaignante;
- Copie d'un formulaire 33-1 09F43 « Renseignements sur l'inscription d'un particulier » où l'adresse personnelle de la plaignante a été rajoutée à la main;
- Copie d'un formulaire 33-1 09F4 « Registration of individuals and review of permitted individuals » où figure l'adresse résidentielle de la plaignante;
- Copie de notes du dossier d'employée de la plaignante indiquant qu'elle ne veut pas que son adresse résidentielle soit communiquée.

À la suite de l'enquête et après avoir obtenu la version des faits de la demanderesse et de l'entreprise, la Commission constate les faits suivants :

#### Concernant la cueillette de l'adresse résidentielle de la plaignante

L'entreprise a recueilli ce renseignement. En effet, elle a confirmé qu'à l'exception des deux formulaires, les documents soumis par la plaignante, ont été versés dans son dossier d'assurée ou dans son dossier d'employée.

Certains des documents ayant été obtenus auprès de tiers, l'entreprise ne peut préciser comment ceux-ci ont recueilli l'adresse résidentielle personnelle de la plaignante.

Au cours de l'enquête, l'entreprise s'est montrée disposée à retirer des dossiers de la plaignante son adresse résidentielle personnelle. Le 4 août 2014, l'entreprise confirmait par courriel qu'elle n'utilisait plus l'adresse résidentielle personnelle de la plaignante et qu'elle s'était assurée qu'elle n'apparaissait plus

dans son dossier. Elle confirme également que les renseignements personnels concernés par la plainte ont été détruits et ne seront plus utilisés par l'entreprise.

#### Concernant l'utilisation de l'adresse résidentielle de la plaignante

Il ressort de l'enquête que l'entreprise aurait communiqué au moins à une reprise avec la plaignante à son adresse résidentielle. En effet, le relevé de prestation de l'Hôpital Villa Médica montre que l'entreprise a fait parvenir une copie de ce relevé à la plaignante.

L'entreprise a justifié cette communication par le fait qu'elle a utilisé pour ce relevé la même adresse que celle figurant sur la facturation de l'hôpital Villa Médica.

Elle était au courant du désir de la plaignante que son adresse résidentielle personnelle ne soit pas recueillie, utilisée ou communiquée à des tiers. D'ailleurs, elle communique habituellement avec la plaignante à son adresse de case postale ou par l'entremise de leur avocat respectif.

#### Concernant la communication à des tiers

L'enquête n'a pas permis d'établir d'une part, que l'entreprise aurait modifié le dossier d'assurée et d'employée de la plaignante pour y ajouter son adresse résidentielle personnelle et d'autre part qu'elle aurait communiqué son adresse résidentielle à des tiers.

En effet, aucun élément ne supporte ces allégations. Les éléments soumis par la plaignante ne démontrent pas que son adresse résidentielle a été communiquée à des tiers sans son consentement.

De plus, aucun élément ne supporte les allégations de la plaignante à l'effet qu'en ajoutant son adresse résidentielle personnelle dans son système informatique, l'entreprise a communiqué cette adresse aux différentes instances ayant des liens avec l'entreprise, notamment, la Régie de l'assurance maladie du Québec, certaines pharmacies et Revenu Québec.

## CONCLUSION

Il ressort de l'enquête que l'entreprise a obtenu de tiers l'adresse personnelle de la plaignante et l'a utilisé à au moins une reprise pour communiquer avec la plaignante.

En l'espèce, la Commission tient compte du fait que l'entreprise lui a confirmé qu'elle n'utilisait plus l'adresse résidentielle personnelle de la plaignante, que cette adresse n'apparaissait plus dans son dossier et que les renseignements personnels concernés par la plainte ont été détruits et ne seront plus utilisés par l'entreprise.

Par conséquent, l'analyse, au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup>, de la nécessité pour l'entreprise de recueillir et d'utiliser l'adresse personnelle de la plaignante, plutôt que son adresse postale qu'elle utilise habituellement, n'apparaît pas utile et ne justifie pas l'intervention de la Commission.

Dans les circonstances, la Commission conclut que la plainte présentée les 10 août et 7 septembre 2010 n'est pas fondée et ferme le présent dossier.

Lina Desbiens  
Juge administratif

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-39.