

**Commission d'accès à l'information
du Québec**

Dossier : 07 12 12

Date : Le 17 décembre 2007

Commissaire : M^e Hélène Grenier

X

Demanderesse

c.

**CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES
SOCIAUX DE LA RÉGION DE
THETFORD**

Organisme

DÉCISION

OBJET

DEMANDE DE RÉVISION en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹.

[1] Le 24 avril 2007, la demanderesse s'adresse à l'organisme pour obtenir une copie complète du dossier d'utilisateur de sa sœur. Elle précise que sa sœur l'a autorisée à obtenir copie de ce dossier; à cet égard, elle joint à sa demande :

- l'autorisation à la communication de son dossier que sa sœur lui a donnée, datée du 21 avril 2007;

¹ L.R.Q., c. S-4.2, article 27.

- la demande d'accès que sa sœur a formulée à son propre dossier d'usager, datée du 21 avril 2007.

[2] Dans sa demande d'accès, la demanderesse précise : « *Auriez-vous l'obligeance de m'acheminer copie complète de son dossier médical, incluant les parties psychiatrique, psychologique, psychosociale et physique, et ce, avant le 7 mai prochain. Transmettez-moi également la facture correspondante et je la paierai sur réception, le cas échéant. Pour toute question, n'hésitez pas à me contacter.* »

[3] Le 10 mai 2007, l'archiviste médicale de l'organisme refuse de donner suite à la demande du 24 avril 2007. L'archiviste précise que suite à un avis médical, l'organisme considère que l'usagère concernée « *n'est présentement pas apte à consentir.* » Elle appuie son refus sur le 1^{er} alinéa de l'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

[4] La demanderesse soumet une demande de révision datée du 31 mai 2007. À son avis, sa sœur est apte à consentir à la communication de son dossier. La demanderesse ajoute que les articles 12 et 19 de la loi précitée l'habilitent à recevoir, au nom de sa sœur, communication de ce dossier.

[5] Par avis posté le 5 septembre 2007, les parties sont convoquées à une audience dont la tenue est fixée au 27 novembre 2007, à Montréal.

[6] Le 19 novembre 2007, l'avocate de l'organisme écrit à la Commission pour notamment l'informer que, compte tenu de la nature de la demande, telle qu'exposée dans la correspondance de l'avocate de la demanderesse, elle est disposée à recommander à l'organisme de participer à une séance de médiation en vue d'en arriver à une entente.

[7] Le 20 novembre 2007, l'avocate de la demanderesse répond que sa cliente est parfaitement ouverte à un règlement dans la mesure où l'organisme est prêt à respecter ses droits à obtenir copie du dossier demandé.

[8] Le 26 novembre 2007, l'avocate de l'organisme avise la Commission que le 22 novembre 2007, elle a informé l'avocate de la demanderesse que l'organisme, sans admission quant au bien fondé des allégations formulées à son endroit et compte tenu de l'évolution de la situation de la sœur de la demanderesse, acquiesçait à la demande d'accès. Elle ajoute que l'avocate de la demanderesse a requis, vendredi le 23 novembre 2007, que le dossier soit remis à sa cliente le 26 novembre 2007, demande à laquelle l'organisme a consenti. Elle mentionne également qu'à la requête de l'avocate de la demanderesse, l'organisme acceptait de compléter le dossier en litige en communiquant les documents détenus qui

sont postérieurs à la demande d'accès en autant que la sœur de la demanderesse autorise cette communication.

[9] Le 27 novembre 2007, et avant l'audience, l'avocate de la demanderesse confirme que dans le but de régler le litige, copie du dossier à jour avait été demandée avant l'audience afin de pouvoir vérifier s'il était complet.

AUDIENCE

PREUVE ET REPRÉSENTATIONS

i) De l'organisme

[10] L'avocate de l'organisme réitère que son client accepte toujours de communiquer à la demanderesse copie du dossier visé par la demande d'accès du 24 avril 2007. Elle indique que dans sa lettre du 26 novembre 2007, elle a fait erreur en référant à la demande d'accès du 21 avril 2007 plutôt qu'à celle du 24 avril 2007.

[11] Elle ajoute que son client est également disposé à communiquer à la demanderesse copie des documents qui complètent ce dossier depuis le 24 avril 2007 à la condition que la sœur de la demanderesse y consente.

[12] L'avocate offre donc à la demanderesse la copie du dossier qu'elle avait préparée et qu'elle a apportée à l'audience, copie qu'elle est disposée à lui remettre sur le champ; elle mentionne qu'il s'agit de :

- copie du dossier en litige tel qu'il était détenu à la date de la demande d'accès du 24 avril 2007, soit 2085 pages qui ont été reproduites, compte tenu d'une franchise de 6,45 \$, au coût de 660,80 \$;
- copie des documents qui se sont ajoutés à ce dossier depuis la demande du 24 avril 2007, soit 89 pages qui ont été reproduites, compte tenu d'une franchise de 6,45 \$, au coût de 22,08 \$.

[13] Elle précise être disposée à remettre copie du dossier intégral étant entendu que des frais de reproduction de 0,32 \$ pour chaque page sont chargés à la demanderesse. Elle reconnaît que s'il y avait eu entente au lieu du déplacement de l'organisme et d'une audience devant la Commission, son client aurait renoncé à exiger des frais en vertu du *Règlement sur les frais exigibles pour la*

*transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels*².

[14] À son avis, la demanderesse savait que le dossier dont elle a demandé copie est volumineux; de plus, les frais de reproduction que l'organisme entend exiger sont ceux prescrits par le règlement précité.

[15] L'avocate spécifie que l'offre de son client est faite sans condition, sauf les frais; celui-ci n'exige pas que la demanderesse et sa sœur renoncent à leurs droits d'exercer des recours contre l'organisme.

[16] L'avocate ajoute que, quant à lui, l'organisme nie et niera vigoureusement toutes les allégations de la demanderesse et de sa sœur contre lui.

[17] Elle mentionne enfin qu'en juin 2007, son client a suggéré à la demanderesse de répéter sa demande d'accès parce qu'il jugeait que la sœur de la demanderesse était dans un meilleur état de santé. La demande du 24 avril 2007 n'a cependant pas été répétée auprès de son client.

ii) De la demanderesse

[18] La sœur de la demanderesse autorise, séance tenante, l'organisme à communiquer à la demanderesse les documents qui se sont ajoutés à son dossier depuis le 24 avril 2007.

[19] À l'exception des frais qui lui sont chargés, la demanderesse accepte l'offre qui lui est faite devant la Commission; elle demande à la Commission de préciser que cette offre est acceptée sans préjudice de ses recours et de ceux de sa sœur en dommages-intérêts contre l'organisme et résultant du refus de celui-ci de communiquer le dossier demandé.

[20] La Commission doit donc prendre acte de la remise du dossier sans préjudice aux droits de la demanderesse et de sa sœur, celles-ci jugeant que le refus de l'organisme, exprimé le 10 mai 2007, était non fondé, abusif, fait de mauvaise foi et qu'il leur a causé préjudice.

[21] L'organisme n'a pas informé la demanderesse qu'il entendait exiger des frais. Il n'a pas, non plus, informé la demanderesse du montant approximatif qui lui sera chargé avant de procéder à la reproduction du dossier et d'en faire l'objet de son offre de règlement devant la Commission; la demanderesse n'a pu, en conséquence, délimiter ce qu'elle jugeait pertinent de photocopier.

² L.R.Q., c. A-2.1, r.1.1.

[22] De plus, les frais annoncés en séance sont inadéquats, la sœur de la demanderesse étant une personne handicapée.

[23] L'organisme ne peut exiger de frais.

DÉCISION

A) L'ENTENTE :

[24] La Commission prend acte de l'entente intervenue devant elle entre les parties. Les éléments essentiels de cette entente, qui tient compte de l'autorisation donnée par la sœur de la demanderesse, sont les suivants :

- l'organisme accepte de communiquer à la demanderesse le dossier d'usager de sa sœur tel qu'il est détenu;
- l'organisme n'exige pas que la demanderesse et sa sœur renoncent à leurs droits d'exercer quelque recours contre lui.

[25] La Commission prend donc acte que la communication de ce dossier s'effectue sans préjudice des recours de la demanderesse et de ceux de sa sœur en dommages-intérêts contre l'organisme et résultant du refus de celui-ci de communiquer le dossier demandé.

B) LES FRAIS :

[26] L'article 11 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*³ prévoit ce qui suit en ce qui concerne les frais exigibles :

11. L'accès à un document est gratuit.

Toutefois, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés du requérant.

Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par règlement du gouvernement; ce règlement peut prévoir les cas où une personne est exemptée du paiement et il tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant

³ L.R.Q., c. A-2.1.

l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

L'organisme public qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif qui lui sera chargé, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission du document. Dans un cas d'accès à plus d'un document, l'information doit distinguer les frais de transcription ou de reproduction pour chacun des documents identifiés.

[27] La demanderesse veut obtenir une copie du dossier intégral de sa soeur; elle a requis que cette copie lui soit acheminée. Elle aurait pu obtenir cette copie sans frais dans le cadre d'une entente excluant une audience devant la Commission; elle a choisi le maintien de l'audience.

[28] L'audience maintenue devant la Commission a permis de démontrer que l'organisme avait procédé à la reproduction du dossier de la sœur de la demanderesse en vue de l'offrir à la demanderesse, et ce, avant d'informer la demanderesse du montant approximatif qui lui sera chargé.

[29] L'audience maintenue devant la Commission a aussi permis à l'organisme d'exprimer sa décision d'exiger des frais pour la reproduction de ce dossier. En vertu de l'article 11 de la *Loi sur l'accès*, l'organisme devait informer la demanderesse du montant approximatif à payer avant de procéder à la reproduction du dossier, ce qu'il a omis de faire; le dernier alinéa de l'article 11 est clair à cet égard. L'organisme ne peut plus exiger de frais pour la reproduction du dossier dont copie a été requise par la demanderesse.

[30] Si l'organisme entend par ailleurs exiger des frais pour la transmission de la copie de ce dossier à la demanderesse, il devra, avant de procéder à cette transmission, appliquer l'article 11 précité, de même que le règlement susmentionné.

[31] **POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[32] **ORDONNE** à l'organisme de communiquer à la demanderesse copie du dossier de sa sœur, tel qu'il est détenu, sans frais de reproduction.

HÉLÈNE GRENIER
Commissaire

M^e Myriam Bohémier
Avocate de la demanderesse

M^e Odette Gagné
Avocate de l'organisme