

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

**Dossier :** 06 09 26

**Date :** Le 20 septembre 2007

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Guylaine Henri

**X**

Demanderesse

c.

**CLINIQUE DENTAIRE TERREBONNE**

Entreprise

---

**DÉCISION**

---

**OBJET**

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE en matière d'accès à des renseignements personnels en vertu de l'article 42 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup>

[1] Le 25 avril 2006, la demanderesse écrit à l'entreprise qu'à la suite d'une demande de copie de son dossier dentaire en septembre 2005 dont elle a reçu copie en octobre suivant, quatre radiographies étaient manquantes ou non visibles. Elle demande donc à l'entreprise de lui transmettre une copie « visible » de ces quatre radiographies.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

[2] Le 26 mai 2006, la demanderesse formule une demande d'examen de mésestimate à la Commission d'accès à l'information (la Commission), alléguant qu'elle n'a reçu aucune réponse à sa demande.

## **AUDIENCE**

[3] Une audience est tenue à Joliette le 20 juin 2007.

[4] En début d'audience, la demanderesse explique qu'elle a obtenu de l'entreprise copie de quatre radiographies sur lesquelles on ne voit rien et qu'elle désire obtenir des reproductions lisibles de ces radiographies.

### **PREUVE**

#### **DE L'ENTREPRISE**

[5] M<sup>me</sup> Caroline Grenier, technicienne pour l'entreprise, explique que c'est elle qui a préparé les copies des radiographies de la demanderesse. Certaines radiographies étaient claires, mais quant aux quatre radiographies en litige, même si elle a recommencé plus de trois fois les copies de ces dernières, le résultat était toujours le même, à savoir que les copies étaient très foncées. Elle précise qu'il arrive que les radiographies originales soient plus foncées que d'autres, et ce, pour toutes sortes de raisons. Si l'original, bien que plus foncé que la normale, est lisible, l'entreprise garde cette radiographie puisqu'il suffit que la radiographie soit lisible sur le négatoscope.

[6] Les originaux des quatre radiographies en litige étaient plus foncés que la normale de telle sorte qu'il est impossible d'obtenir des copies plus lisibles que celles transmises à la demanderesse. Le témoin reconnaît qu'on ne voit pratiquement rien sur les copies des quatre radiographies en litige transmises à la demanderesse.

[7] M. Rico Battikha, président et chef de direction de la Clinique Dentspa, témoigne que l'entreprise visée par la demande d'accès en litige a changé de nom pour Dentspa, mais qu'il s'agit de la même entité.

[8] Il a rencontré la demanderesse qui lui a demandé copie de son dossier. Le témoin lui a expliqué qu'un dentiste doit garder l'original d'un dossier pendant une période de cinq ans. Il lui a cependant précisé qu'en payant les frais afférents, elle pouvait obtenir une copie des radiographies comme le prévoit l'article 3.07.02 du

*Code de déontologie des dentistes*<sup>2</sup>. Le témoin s'est engagé à transmettre à la Commission copie du formulaire de demande de copie de dossier sur lequel apparaît la référence au *Code de déontologie des dentistes* concernant le fait que les pièces originales d'un dossier doivent y rester ainsi qu'un extrait du « Guide de nomenclature des actes bucco-dentaires 2006 »<sup>3</sup>, ce qu'il a fait le jour même de l'audience.

[9] Le témoin a constaté que les copies transmises à la demanderesse n'étaient pas claires, mais il confirme le témoignage de M<sup>me</sup> Grenier concernant le fait que lorsque les radiographies originales sont foncées, la reproduction de celles-ci sera encore moins lisible, ce qui s'est produit en l'espèce. Le témoin affirme que l'entreprise n'a pas modifié les radiographies de la demanderesse et qu'il lui a permis de consulter l'original de son dossier à au moins deux reprises. Il ajoute qu'il lui a également proposé qu'une autre clinique dentaire prépare une copie des radiographies en litige, ce qui n'a pas satisfait la demanderesse. Le témoin explique que l'entreprise refuse de remettre à la demanderesse l'original de ce document puisque la loi l'oblige à garder les originaux pendant cinq ans. L'entreprise a fait tout ce qu'il était possible de faire pour satisfaire la demanderesse. Elle ne peut faire plus.

#### DE LA DEMANDERESSE

[10] La demanderesse explique qu'elle a demandé les radiographies en litige parce qu'elle soupçonne son dentiste, le D<sup>r</sup> [T.], de vouloir lui facturer des sommes d'argent inutilement. Elle a d'ailleurs porté plainte à l'Ordre des dentistes du Québec contre celui-ci et elle désire produire copie d'une lettre reçue du Syndic de l'Ordre concernant la réponse de son dentiste au Syndic. Le témoin Battikha s'oppose à cette preuve parce qu'il soutient qu'elle n'est pas pertinente au présent litige. Cette opposition est notée et le dépôt est accepté sous réserve (D-1).

[11] J'ai lu la lettre déposée sous la cote D-1 et je suis d'avis qu'elle n'est pas pertinente au litige. Celui-ci concerne la question de savoir si l'entreprise s'est conformée aux articles 27 et suivants de la Loi sur le privé concernant les renseignements personnels de la demanderesse, notamment les radiographies contenues à son dossier. La correspondance qui a pu intervenir entre la demanderesse, l'Ordre des dentistes du Québec et le D<sup>r</sup> [T.] dans le cadre d'une plainte faite à l'Ordre n'est pas pertinente à la solution du présent litige.

---

<sup>2</sup> R.R.Q., c. D-3, r.4.

<sup>3</sup> Ce document fait également état de la règle voulant qu'un patient puisse obtenir copie de son dossier et ou de radiographies moyennant paiement de certains frais.

[12] La demanderesse précise que lorsqu'elle a consulté les radiographies contenues à son dossier dentaire dans les locaux de l'entreprise, elle a dû demander spécifiquement les radiographies en litige, puisque celles-ci n'étaient pas dans le dossier qu'on lui offrait pour consultation. Elle explique que sur l'une de ces radiographies, celle portant le numéro 22, apparaissait un point blanc qui devrait apparaître sur la copie de cette radiographie. La demanderesse précise qu'elle n'est pas experte en photographie ou en radiographie, mais qu'un point blanc est un point blanc et qu'il devrait apparaître sur les copies des radiographies qu'on lui a fournies. Elle a d'ailleurs consulté un photographe qui lui a confirmé cette information.

[13] La demanderesse ajoute que les originaux des radiographies sont très clairs et que les copies devraient l'être également.

## **DÉCISION**

[14] La demanderesse a fait une demande d'accès à des renseignements personnels la concernant en vertu de l'article 27 de la Loi sur le privé :

27. L'usager à qui l'établissement refuse l'accès à son dossier ou à un renseignement qui y est contenu peut, par requête, s'adresser à un juge de la Cour supérieure, de la Cour du Québec ou à la Commission d'accès à l'information pour que soit révisée la décision de cet établissement. Il peut également, dans les 60 jours qui suivent la date à laquelle elle lui a été notifiée, la contester devant le Tribunal administratif du Québec.

Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23.

[15] L'entreprise a permis à la demanderesse de consulter son dossier, comme le prévoit l'article 33 de la Loi sur le privé, et ce, à plus d'une reprise :

33. L'accès aux renseignements personnels contenus dans un dossier est gratuit.

Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés du requérant pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

La personne qui exploite une entreprise et qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

[16] La demanderesse est insatisfaite des copies des quatre radiographies transmises par l'entreprise, tel qu'il appert de sa demande d'accès où elle écrit notamment « [...] donc, je vous demande copie visible de ces quatre (4) radios. ».

[17] La preuve prépondérante démontre que l'entreprise ne peut communiquer à la demanderesse des copies plus claires des radiographies en litige que celles déjà fournies. En effet, M<sup>me</sup> Caroline Grenier a témoigné qu'elle a recommencé à plusieurs reprises les copies des radiographies et que le résultat était toujours le même. M<sup>me</sup> Grenier de même que M. Battikha expliquent ce résultat par le fait que les radiographies originales étaient moins claires qu'à l'habitude.

[18] Je suis par conséquent d'avis que l'entreprise ne pouvait faire plus en l'espèce.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[19] **REJETTE** la demande d'examen de mécontentement de la demanderesse.

**GUYLAINE HENRI**  
Commissaire