

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

Dossier : 06 01 57

Date : 19 janvier 2007

Commissaire : M^e Guylaine Henri

X

Demanderesse

c.

**CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES
SOCIAUX JEANNE-MANCE**

Organisme

DÉCISION

L'OBJET

DEMANDE DE RÉVISION EN MATIÈRE D'ACCÈS AU DOSSIER D'UN USAGER DÉCÉDÉ

[1] Le 29 juin 2005, la demanderesse écrit au service de la comptabilité du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Émilie-Gamelin, Armand-Lavergne (le Centre), pour obtenir un « ...compte-rendu complet des états financiers... » de sa mère décédée, M^{me} G. B. Elle précise être l'unique héritière de M^{me} G. B.

[2] Le 12 juillet 2005, M^e Stéphane Duval demande au Centre, au nom de la demanderesse, une « [...] copie complète et intégrale du dossier [...] » qu'il détient concernant M^{me} G. B. ainsi que le dossier médical de cette dernière.

[3] Le 19 juillet 2005, la responsable de l'accès à l'information du Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance (l'organisme) répond dans une seule lettre aux demandes formulées par M^e Duval et la demanderesse. Elle refuse d'accéder à ces demandes parce qu'elles ne démontrent pas en quoi la communication de ces renseignements est nécessaire pour l'exercice des droits de la demanderesse à titre d'héritière. Elle s'appuie sur l'article 23 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹ ainsi que sur les articles 88.1 et 94 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*² (la Loi sur l'accès).

[4] La demanderesse requiert l'intervention de la Commission d'accès à l'information (la Commission) pour réviser cette décision. Elle précise être la liquidatrice et l'unique héritière de M^{me} G. B.

[5] Une audience est tenue à Montréal le 4 juillet 2006. Une seconde audience par lien téléphonique est prévue le 18 octobre 2006 mais elle a finalement lieu le lendemain, soit le 19 octobre 2006.

L'AUDIENCE

Audience du 4 juillet 2006

[6] L'organisme explique que le Centre est devenu, à la suite d'une fusion avec d'autres établissements en juin 2004, le Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance, l'organisme.

[7] La demanderesse informe la Commission que, bien qu'elle ait reçu copie du dossier médical de sa mère décédée, M^{me} G. B., elle a découvert par la suite qu'il est incomplet. Il y manquerait, notamment, une analyse psychosociale mentionnée par un intervenant dans le dossier médical. Elle désire donc obtenir les documents qui manquent à ce dossier médical.

¹ L.R.Q., c. S-4.2.

² L.R.Q., c. A-2.1.

[8] Elle désire également obtenir copie du dossier « financier » de sa mère au Centre ainsi que ce qu'elle qualifie de « contrat de fiducie ». Elle précise qu'elle désire ces documents parce qu'elle a l'intention d'entreprendre un recours civil.

[9] Le procureur de l'organisme réplique qu'à la lecture de la demande de révision, le dossier médical de la mère de la demanderesse n'est pas en litige. En effet, la demanderesse non seulement ne requiert rien en ce qui concerne le dossier médical mais, au contraire, elle allègue qu'une « copie intégrale » du dossier médical lui a été transmis. Il est donc d'avis que la demande de révision ne portait que sur le dossier « financier » de la mère de la demanderesse.

[10] L'organisme confirme que, dans sa demande d'accès, la demanderesse a requis le dossier « financier » de sa mère ainsi qu'une « reddition de comptes » de sa part. Il ajoute cependant que celle-ci n'a pas précisé dans sa demande en quoi les renseignements qu'elle recherchait mettaient en cause « ses intérêts ou ses droits à titre d'administrateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successeur » comme le prévoyait l'article 88.1 de la Loi sur l'accès à cette époque. Or, cette information est nécessaire pour qu'un organisme soit autorisé à donner communication du dossier d'une personne décédée.

[11] L'organisme précise qu'il ne remet pas en question le fait que la demanderesse est bien héritière et liquidatrice des biens de la succession de sa mère.

Le dossier médical

[12] La Commission est d'avis, et elle l'explique à l'audience, que le litige dont la Commission est saisie n'implique pas le dossier médical de sa mère puisque la demande de révision reçue par la Commission, le 13 décembre 2005, ne soulève pas cette question.

Les autres documents

[13] L'organisme explique qu'il détient un document informatique concernant les frais d'hébergement et les autres frais encourus par la mère de la demanderesse lors de son séjour au Centre. Cependant, il ajoute que pour pouvoir donner communication du document à la demanderesse, celle-ci devait préciser non seulement qu'elle est administratrice, bénéficiaire, héritière ou successeur de sa mère, mais aussi en quoi ses intérêts ou ses droits à ce titre sont mis en cause par ces renseignements³.

³ Article 88.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, précitée, note 2.

[14] La demanderesse explique qu'elle envisage tenter des procédures judiciaires contre le Centre puisqu'elle est d'avis que sa mère a été « exploitée » par ce dernier lors de son hébergement dans cet établissement. La demanderesse reconnaît qu'elle n'a pas précisé ces informations dans sa demande. Elle explique qu'il s'agit d'un processus long et fort complexe pour elle.

[15] Après un ajournement, l'organisme explique que, face aux explications données par la demanderesse, il est prêt à lui remettre un *Relevé informatif* (O-1), ce qu'il fait séance tenante.

[16] M^{me} Sylvie Simard, responsable de l'accès de l'organisme, explique que le *Relevé informatif* contient un document intitulé *Analyse de comptes* faisant état des dépenses personnelles et des frais associés à l'hébergement de la mère de la demanderesse, frais déterminés par la Régie de l'assurance-maladie du Québec. Dans le *Relevé informatif*, il y a un second document intitulé *Historique du client* qui contient l'historique des frais facturés ou crédités à la mère de la demanderesse.

[17] La demanderesse explique qu'elle est insatisfaite de ce document parce qu'il n'est pas clair et qu'aucune pièce justificative ne l'accompagne. Elle désire obtenir les pièces justificatives pour déterminer si les frais facturés à sa mère sont justifiés.

[18] La responsable de l'accès de l'organisme explique qu'elle doit vérifier si des documents tels que les pièces justificatives sont contenus au dossier de la mère de la demanderesse. Elle ajoute cependant qu'à l'exception des pièces justificatives, il n'y a, à sa connaissance, pas d'autres informations dans le dossier « financier » de la mère de la demanderesse.

[19] La demanderesse soutient que l'organisme détiendrait aussi un autre document qu'elle qualifie de « contrat de fiducie ». Il s'agirait d'une entente entre sa mère et l'organisme par laquelle la mère de la demanderesse aurait autorisé ce dernier à gérer ou administrer ses finances.

[20] L'organisme précise qu'il est disposé à vérifier si un tel document existe et, si tel est le cas, à le faire parvenir à la demanderesse.

[21] La demanderesse ajoute qu'en vertu de l'article 1363 du Code civil du Québec, l'organisme doit lui rendre compte de sa gestion des biens de sa mère.

[22] La Commission précise à la demanderesse que sur cet aspect, elle n'est pas l'organisme qui a compétence pour ordonner à l'organisme de lui faire une reddition de comptes.

[23] La Commission ajourne l'audience afin de permettre à l'organisme de vérifier si le dossier de la mère de la demanderesse contient les pièces justificatives à l'appui des dépenses contenues dans le *Relevé informatique* et, si tel est le cas, à en informer la demanderesse ainsi que le coût de leurs copies. De plus, l'organisme s'engage également à vérifier si un contrat de fiducie ou un autre document constatant une entente entre la mère de la demanderesse et l'organisme aux fins de l'administration des biens de cette dernière existe au dossier et, si tel est le cas, à en informer la demanderesse ainsi que le coût de la copie de ce document. La Commission prévoit que la demanderesse disposera d'un délai pour préciser à l'organisme, le cas échéant, les documents qu'elle désire obtenir et en acquitter les frais.

[24] L'audience est ajournée jusqu'à la conférence par lien téléphonique qui sera tenue pour déterminer les suites à donner au dossier.

[25] L'organisme écrit ce qui suit à la demanderesse le 13 septembre 2006 :

[...]

Tel que convenu, nous vous acheminons l'ensemble des documents retracés par notre cliente, concernant votre demande d'accès à l'information, tel que précisé lors de l'audition du 4 juillet 2006, soit pour la période de l'admission de votre mère au CHSLD jusqu'au 28 août 2004.

Vous constaterez que certains documents ont dû être dénominalisés puisqu'ils concernaient d'autres usagers du Centre Armand-Lavergne.

[...]

[26] Le 22 septembre 2006, la demanderesse écrit à la soussignée. Elle l'informe qu'elle a reçu des documents de la part de l'avocat de l'organisme. Elle ajoute que ces documents ne répondent pas à sa demande. Elle précise ce qui suit :

[...]

Cependant, les documents qui m'ont été transmis ne répondent pas à ma demande exprimée lors de l'audition du 4 juillet 2006. En effet, j'avais demandé à ce que le CHSLD Armand Lavergne me fasse parvenir les documents suivants :

- Livrets de caisse ou reçus de la caisse populaire et les numéros de comptes afin que je sois en mesure d'effectuer les recherches et effectuer les vérifications d'usages;
- La ou les procurations signées par ma mère (?) et obtenues par le CHSLD Armand Lavergne; (indication d'une telle transaction retrouvée au dossier médical de ma mère)
- Le **contrat de fiducie et les ententes concernant le mandat;**
- **Les factures prouvant les achats et les dépenses personnelles** de madame [...]
- **Certains originaux sont requis**

Le Code civil du Québec est pourtant clair à ce sujet. Je me dois d'obtenir toutes les informations pertinentes afin de compléter mon mandat. [sic]
[...]

[27] Une audience par lien téléphonique est prévue le 18 octobre 2006. Elle est cependant reportée au lendemain afin de permettre à l'organisme de prendre connaissance de la lettre du 22 septembre dont il n'a pas reçu copie.

Audience du 19 octobre 2006

[28] Lors de cette audience, qui a lieu par lien téléphonique, M^{me} Simard explique que tous les documents détenus par l'organisme ont été transmis à la demanderesse.

[29] La demanderesse explique que des factures sont manquantes et qu'à son avis, il manque des pièces justificatives pour une somme importante.

[30] M^{me} Simard explique que l'organisme n'a pas conservé toutes les factures.

[31] L'avocat de l'organisme rappelle que le présent dossier concerne une demande d'accès. Il soutient que ce dernier a pleinement collaboré avec la demanderesse. Il lui a remis tous les documents contenus dans le dossier de la mère de la demanderesse.

[32] La demanderesse réitère qu'elle n'est pas satisfaite des documents reçus et qu'elle exercera des recours devant les instances appropriées.

DÉCISION

[33] À l'audience, la Commission a expliqué aux parties que le litige dont elle est saisie n'implique pas le dossier médical de la mère de la demanderesse puisque la demande de révision reçue par la Commission, le 13 décembre 2005, ne soulève pas cette question.

[34] Concernant les documents requis par la demanderesse, la Commission rappelle que la Loi sur l'accès ne s'applique qu'aux documents **détenus** par un organisme public⁴ :

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

[35] C'est dans ce contexte que les articles 83, 84, 88.1 et 94 de la Loi sur l'accès doivent être lus :

83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement nominatif la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement nominatif la concernant.

Toutefois, un mineur de moins de quatorze ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement nominatif de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier

⁴ Voir notamment : *Lamoureux-Gadoury c. Québec (Ministère de la Sécurité publique)*, [2001] C.A.I. 396, 397.

constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7.

84. L'organisme public donne communication d'un renseignement nominatif à la personne qui a le droit de le recevoir en lui permettant, de prendre connaissance du renseignement sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance et d'en obtenir une copie.

A la demande du requérant, un renseignement nominatif informatisé doit être communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible.

88.1 Un organisme public doit refuser de donner communication d'un renseignement nominatif à l'administrateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie, à l'héritier ou au successeur de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette communication ne mette en cause ses intérêts ou ses droits à titre d'administrateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successeur.

94. Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successeur de cette dernière, d'administrateur de la succession, de bénéficiaire d'assurance-vie ou comme titulaire de l'autorité parentale.

Elle est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme public.

Si la demande est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public, cette personne doit la transmettre avec diligence au responsable qu'elle a désigné en vertu de l'article 8, le cas échéant.

[36] Il faut aussi rappeler que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*⁵, qui prévoit que le dossier d'un usager est confidentiel⁶, contient une disposition similaire à l'article 88.1 de la Loi sur l'accès :

⁵ Précitée, note 1.

⁶ 19. Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement:

[...]

23. Les héritiers, les légataires particuliers et les représentants légaux d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre. Il en est de même de la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'usager ou d'un régime de retraite de l'usager.
[...]

[37] À la suite des précisions données par la demanderesse à l'audience du 4 juillet 2006, précisions qui auraient dû être données lors des demandes d'accès faites les 29 juin et 12 juillet 2006, l'organisme a accepté de donner communication à la demanderesse de tous les documents qu'il détenait concernant le dossier de la mère de cette dernière.

[38] La preuve non contredite à l'audience est à l'effet que l'organisme ne détient pas d'autres documents concernant le dossier de la mère de la demanderesse.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[39] **REJETTE** la demande de révision.

GUYLAINE HENRI
Commissaire

MONETTE BARAKETT
(M^e Eric Séguin)
Procureurs de l'organisme