

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

Dossier : 05 12 39

Date : Le 18 janvier 2007

Commissaire : M^e Jacques Saint-Laurent

X

Demandeur

c.

PROTECTEUR DU CITOYEN exerçant
les fonctions du **Protecteur des usagers
en matière de santé et de services
sociaux** en vertu de l'article 331 de la *Loi
modifiant la Loi sur les services de santé
et les services sociaux et d'autres
dispositions législatives* (2005, c. 32).

Organisme

DÉCISION

OBJET

DEMANDE DE RECTIFICATION d'un renseignement personnel en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹.

¹ L.R.Q., c. A-2.1, ci-après appelée la « Loi sur l'accès ».

[1] En janvier 2005, le demandeur fait appel à Droits et Recours en santé mentale Gaspésie-Les Îles afin d'être accompagné dans ses démarches auprès du Service externe de main-d'œuvre (SEMO) Gaspésie-Les Îles.

[2] Peu de temps après, le demandeur dépose une plainte auprès de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, concernant Droits et Recours en santé mentale Gaspésie-Les Îles.

[3] Le 29 mars 2005, le demandeur s'adresse au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux pour un nouvel examen de cette plainte. Il n'est pas satisfait de la démarche de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

[4] Le 20 juin 2005, la déléguée du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux transmet au demandeur les conclusions de son examen de la plainte. Elle précise que l'analyse a donné lieu à la formulation de recommandations à l'endroit de Droits et Recours en santé mentale Gaspésie-Les Îles et de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine.

[5] Les conclusions de la déléguée comprennent, à la page 2, au dernier paragraphe, la phrase suivante :

« Cependant, j'estime que les réactions et commentaires de l'intervenant et de l'organisme après ces incidents sont appropriés dans les circonstances, de même que l'analyse qu'en a faite l'Agence. »

[6] Le 27 juin 2005, le demandeur s'adresse à la responsable de l'accès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux pour demander la rectification de cette dernière phrase.

[7] Le 30 juin 2005, la responsable de l'accès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux refuse la demande de rectification présentée par le demandeur concernant la page 2 des conclusions de la déléguée du 20 juin 2005.

[8] La responsable de l'accès de l'organisme explique au demandeur que, bien qu'il ne partage pas ce point de vue, il s'agit de l'expression de l'opinion de la déléguée qui a fait l'examen de la plainte et analysé les faits. Elle ajoute qu'il ne s'agit pas d'un texte qui peut faire l'objet d'une rectification en application des articles 89 à 102.1 de la Loi sur l'accès.

[9] Le 5 juillet 2005, le demandeur s'adresse à la Commission d'accès à l'information pour demander la révision du refus de l'organisme de rectifier la page 2 des conclusions du 20 juin 2005.

[10] Le 1^{er} avril 2006, le Protecteur du citoyen est substitué au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, conformément à l'article 331 de la *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives* (2005, c. 32).

[11] Le 26 septembre 2006, M^e Jean-Claude Paquet comparaît, dans le présent dossier, pour le Protecteur du citoyen exerçant les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

[12] Le 19 octobre 2006, une audience a lieu au Palais de justice de Sainte-Anne-des-Monts en présence du demandeur et du procureur de l'organisme.

LA PREUVE

[13] Au début de l'audience, le procureur de l'organisme précise que la preuve documentaire est déjà au dossier. Il s'agit principalement du document en litige du 20 juin 2005, de la demande de rectification du 27 juin 2005 ainsi que la réponse du 30 juin 2005.

[14] Le procureur de l'organisme complète sa preuve en produisant un affidavit du 16 octobre 2006 (pièce O-1) de madame Marie Leclerc. Il s'agit de l'auteure des conclusions du 20 juin 2005 dont le demandeur souhaite obtenir la rectification.

[15] Aux paragraphes 5, 6 et 7 de son affidavit, madame Leclerc s'exprime de la façon suivante concernant la phrase dont on demande la rectification :

« 5. Il s'agit là de l'opinion que je me suis faite, à titre de déléguée du Protecteur des usagers et dans l'exercice de mes fonctions d'examiner une plainte en deuxième instance, en vertu des articles 8 à 16 de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux;

6. Cette opinion est connue dans les conclusions motivées que j'ai transmises à [...] et à l'Agence en vertu de la procédure d'examen des plaintes établie à l'article 10 LPU, en particulier au sous-alinéa 6;

7. Après avoir révisé le dossier, je ne peux accepter, parce que je suis toujours du même avis, de modifier le passage contesté par [...], passage qui ne constitue pas un renseignement le concernant ni ne relate des faits, mais est

plutôt l'expression de mon opinion et fait partie intégrante de mes conclusions et recommandations. »

[16] Le demandeur est par la suite assermenté. Il soumet qu'en réalité il n'a pas été accompagné par l'organisme Droits et Recours en santé mentale Gaspésie- Les Îles pour ses démarches auprès du SEMO. N'ayant pas bénéficié de l'appui recherché, le demandeur prétend que le texte dont il demande la rectification ne correspond pas à la réalité. Une rectification serait, selon lui, nécessaire.

DÉCISION

[17] Tenant compte de la preuve et du cadre juridique applicable dans les circonstances, la demande de révision présentée par le demandeur doit être rejetée.

[18] Comme l'a souligné le procureur de l'organisme, la déléguée du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux a procédé à l'analyse de la plainte dans le cadre des règles prescrites par la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (L.R.Q., c. P-31.1) telle qu'elle se lisait avant le 1^{er} avril 2006.

[19] Sans reprendre tous les éléments de l'argumentation étoffée du procureur de l'organisme, il est important de rappeler que le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux a pour principale fonction d'examiner la plainte formulée par un usager (article 7).

[20] En outre, après avoir examiné une plainte, le Protecteur des usagers doit communiquer sans retard ses conclusions motivées au plaignant, accompagnées de recommandations à l'établissement ou à la ressource, lorsque c'est le cas.

[21] Comme le prévoit l'article 15, l'établissement ou la ressource doivent, à la suite d'une recommandation, informer par écrit le Protecteur des usagers des suites données à une recommandation.

[22] Ce processus d'examen des plaintes est de la responsabilité exclusive du Protecteur des usagers.

[23] Il faut également mentionner que l'article 37 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* prévoit que les articles 17 à 28 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) s'appliquent à tout dossier de plainte d'un usager.

[24] Le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux a une compétence exclusive dans l'analyse et le traitement des plaintes, il est maître de ses conclusions et de ses recommandations. La Commission ne peut

pas intervenir à ce sujet. Par contre, la Commission a juridiction concernant l'accès ou la rectification des renseignements personnels faisant partie du dossier de plainte d'un usager².

[25] À ce sujet, l'article 89 de la Loi sur l'accès prévoit ce qui suit :

89. Toute personne qui reçoit confirmation de l'existence dans un fichier d'un renseignement nominatif la concernant peut, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi, exiger que le fichier soit rectifié.

[26] Le procureur de l'organisme a cité une jurisprudence abondante concernant l'interprétation et l'application de l'article 89 précité. Il soumet que la page 2 des conclusions du 20 juin 2005 ne peut pas être rectifiée puisqu'il s'agit d'une opinion. Au surplus, la phrase concernée ne contient pas de renseignements personnels à l'égard de la personne concernée.

[27] Dans l'affaire de *M. c. Centre hospitalier régional de l'Outaouais*³, le président Marcel Pépin s'exprimait comme suit concernant la rectification.

« De l'avis de la Commission, pour les fins de la rectification s'appuyant sur le caractère inexact, incomplet ou équivoque d'une information, il faut distinguer, dans la catégorie des renseignements nominatifs, les opinions et les faits objectifs vérifiables. Selon nous, l'exercice du droit à la rectification ne peut avoir comme conséquence de modifier l'opinion d'une personne contre son gré. »

[28] Cette décision a été reprise par la commissaire Thérèse Giroux dans l'affaire *Morel c. Office du crédit agricole du Québec*⁴.

[29] Comme l'a souligné la commissaire Diane Boissinot dans l'affaire *Gravel c. Commission scolaire des Chutes de la Chaudière*⁵, la demande de rectification ne peut pas être fondée sur la contestation du choix des mots utilisés. Elle ne doit porter que sur la rectification des faits contenus au dossier⁶.

[30] Je constate que le texte dont le demandeur veut la rectification ne contient pas de renseignements personnels.

² X c. *Centre hospitalier universitaire de Québec*, [2001] C.A.I. 160.

³ (1984-86) 1 C.A.I. 121 et 122.

⁴ [1986] C.A.I. 17.

⁵ [1995] C.A.I. 237.

⁶ Le procureur de l'organisme a également référé la Commission aux décisions de *L'Écuyer c. Commission scolaire de la Rivière-du-Nord*, [2004] C.A.I. 202; *Tshiani-Bisumbulé c. Ministère de la Solidarité sociale*, [2002] C.A.I. 42; X c. *Ville de Chicoutimi*, [2005] C.A.I. 45 et X c. *Société de transport de la communauté urbaine de Montréal*, [1989] C.A.I. 148.

[31] Il ne fait pas de doute dans mon esprit qu'en utilisant les mots « j'estime » et « sont appropriés », l'auteur du texte dont on demande la rectification exprime son opinion. Même si le demandeur ne partage pas cette opinion, la Loi sur l'accès ne lui accorde pas le droit de demander que la Commission ordonne à l'intervenante de modifier son point de vue.

[32] Enfin, le procureur de l'organisme invite la Commission à éviter de se substituer à l'organisme dans l'exercice des responsabilités qui lui incombent. Il réfère aux décisions de *Morel c. Office du crédit agricole du Québec*⁷, *Massicotte c. École Mont-Saint-Antoine inc.*⁸, *Tessier-Cyr c. Municipalité de Piopolis*⁹, *X c. Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec*¹⁰ et *X c. Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec*¹¹.

[33] Il est clair dans l'esprit du soussigné que la Commission n'a pas le pouvoir de substituer son opinion aux conclusions de la déléguée du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux exprimées à la page 2 du rapport du 20 juin 2005.

[34] L'organisme a proposé d'appliquer l'article 91 de la Loi sur l'accès et d'enregistrer sa demande de rectification.

91. Lorsque l'organisme public refuse en tout ou en partie d'accéder à une demande de rectification d'un fichier, la personne concernée peut exiger que cette demande soit enregistrée.

[35] Comme le mentionnait la commissaire Diane Boissinot dans l'affaire de *X c. Ministère du Travail*¹², l'article 91 permet que le désaccord du demandeur soit enregistré au dossier concerné.

[36] Je conclus que l'article 89 de la Loi sur l'accès ne peut pas être appliqué dans les circonstances.

⁷ [1986] C.A.I. 7.

⁸ [1989] C.A.I. 377.

⁹ C.A.I. Montréal, n° 01 01 54, 17 juillet 2001, c. Laporte.

¹⁰ C.A.I. Montréal, n° 02 20 01, 30 janvier 2004, c. Constant.

¹¹ C.A.I. Montréal, n° 02 04 39, 23 juillet 2004, c. Constant.

¹² C.A.I. Québec, n° 02 12 35, 4 août 2003, c. Boissinot.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

REJETTE, la demande de révision du demandeur.

JACQUES SAINT-LAURENT
Président

M^e Jean-Claude Paquet
Procureur de l'organisme