

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

**Dossier :** 04 17 91

**Date :** 26 septembre 2005

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Hélène Grenier

**X**

Demandeur

c.

**CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ  
DE MONTRÉAL**

Organisme

---

**DÉCISION**

---

**OBJET**

DEMANDE DE RÉVISION EN MATIÈRE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS

[1] Le demandeur s'est adressé à l'organisme le 20 octobre 2004 pour obtenir une « *copie intégrale de tout mon dossier informatisé* ». Il précise vouloir notamment recevoir « *les numéros, noms et les fonctions des personnes qui ont consulté mon fichier informatisé ou mes dossiers écrits du C.H.U.M. (depuis octobre 2002) ainsi que les dates et heure, et le cas échéant, de celles qui en ont demandé la consultation, ainsi que les fins de la consultation, de la liste des personnes ou des catégories de personnes qui sont dispensées de l'obligation de s'enregistrer...* ». Le 18 novembre 2004, il requiert la révision du refus de l'organisme d'acquiescer à sa demande d'accès.

[2] Le demandeur s'est aussi adressé à l'organisme le 28 octobre 2004 pour obtenir « *copie intégrale de tout mon dossier médical.* ». Le 22 novembre suivant, il soumet à la Commission une demande de révision; il admet avoir reçu copie de son dossier médical, exception faite de « *2 pages* ».

[3] Le 24 mai 2005, le demandeur s'adresse à l'organisme pour obtenir :

- « *une copie intégrale et exhaustive des noms de toutes les personnes qui ont requis ou consulté mon dossier médical à St-Luc depuis le 22 décembre 2004 et à Notre-Dame depuis le 14 octobre 2004, ainsi que les dates de prêts de dossiers et de retours et les raisons des consultations;*
- *Tous les renseignements du prêt de dossiers, de la boîte de sélection, etc... et tout nouveau renseignement ou document contenu dans mon dossier médical et dans mon dossier informatisé depuis les dates mentionnées ci-haut et ceci de façon intégrale;*
- *Une copie de mon dossier administratif ou de tout autre dossier, note ou document qui me concerne et qui est en possession du CHUM, dans son intégralité.* ».

[4] Le responsable de l'accès donne suite à cette demande le 27 juin 2005. Le demandeur requiert la révision de la décision du responsable le 19 juillet 2005.

[5] Les 3 demandes de révision sont instruites le 3 août 2005.

## **PREUVE**

i) de l'organisme

[6] L'avocate de l'organisme dépose (O-1, en liasse) une copie :

- des demandes d'accès que le demandeur a adressées à l'organisme le 14 octobre 2004, le 20 octobre 2004 (2 demandes), le 28 octobre 2004, le 4 janvier 2005 ainsi que le 24 mai 2005;
- des réponses à ces demandes, incluant les copies des documents transmis au demandeur;
- des 3 demandes de révision soumises à la Commission.

Témoignage de M<sup>me</sup> Renée Brideau :

[7] M<sup>me</sup> Renée Brideau témoigne sous serment à titre de chef adjointe du service des archives (codification et traitement des données) de l'organisme depuis juillet 2002; M<sup>me</sup> Agathe Sénécal est sa supérieure immédiate. M<sup>me</sup> Brideau est archiviste médicale depuis 23 ans et elle est gestionnaire depuis plusieurs années. Elle détient un diplôme (technique) en archives médicales, un diplôme de baccalauréat en gestion de services de santé et elle poursuit un programme de maîtrise en développements organisationnels et gestion des organisations.

[8] M<sup>me</sup> Brideau considère avoir agi de bonne foi, avec prudence et vigilance dans le traitement des demandes d'accès du demandeur, notamment en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels.

[9] M<sup>me</sup> Brideau explique le fonctionnement de la tenue des dossiers d'utilisateurs chez l'organisme (fusionné) :

- chaque site (Hôtel-Dieu, Hôpital Notre-Dame et Hôpital Saint-Luc) détient ses propres dossiers (support papier);
- des applications informatiques facilitent, à l'intérieur d'un même site, l'accès de renseignements de santé à des professionnels de la santé (radiologie, médecine nucléaire, résultats de laboratoire); ces applications informatiques ne relient pas les 3 sites entre eux, leur système respectif étant indépendant.

[10] M<sup>me</sup> Brideau a rencontré le demandeur le 20 août 2004, sur le site Notre-Dame; il voulait obtenir (O-1, en liasse) le nom des personnes qui avaient demandé accès à son dossier. M<sup>me</sup> Brideau lui a expliqué l'obligation de l'organisme en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels confidentiels constituant son dossier de même que les consignes relatives à l'accès réservé à certaines personnes (médecins, archivistes). Le demandeur a alors consulté son dossier papier sur place; il a également consulté, à l'écran, les renseignements détenus qui le concernent et qui sont également inscrits dans le dossier papier. Aucune copie n'a cependant été fournie au demandeur le 20 août 2004.

[11] Le 14 octobre 2004, le demandeur a adressé sa 2<sup>e</sup> demande d'accès à M<sup>me</sup> Sénécal. M<sup>me</sup> Brideau a donné suite à cette demande écrite (O-1, en liasse), à la requête de sa supérieure; elle a pris rendez-vous avec le demandeur, elle l'a rencontré le 20 octobre 2004, elle a répondu à ses questions relatives à la protection des renseignements personnels et elle l'a accompagné dans la

consultation de ses dossiers d'usager (papier et informatisé). M<sup>me</sup> Brideau lui a notamment expliqué que son statut de chef adjointe du service des archives lui conférait un plus large profil d'accès aux dossiers, ce, pour que le demandeur comprenne qu'il consultait tous les renseignements le concernant, sous réserve de la protection des renseignements personnels concernant les tiers.

[12] M<sup>me</sup> Brideau a participé au traitement (O-1, en liasse) d'une demande d'accès verbale qui a fait l'objet d'une décision du responsable le 26 novembre 2004; le demandeur a alors obtenu les impressions d'écrans des systèmes informatiques de l'organisme qui témoignent des utilisations de son dossier médical.

[13] M<sup>me</sup> Brideau a aussi participé au traitement (O-1, en liasse) des demandes d'accès que le demandeur a adressées à l'organisme les 20 et 28 octobre 2004 pour obtenir une copie de son dossier informatisé et de son dossier médical (papier); ces demandes, suivies de plusieurs échanges verbaux, ont donné lieu à une décision du responsable datée du 17 décembre 2004.

[14] M<sup>me</sup> Brideau a participé au traitement (O-1, en liasse) des demandes d'accès verbales qui ont suivi la décision du 17 décembre 2004; ce traitement a donné lieu à la réponse complémentaire du responsable datée du 23 décembre 2004.

[15] Le 4 janvier 2005, le demandeur s'est adressé à l'organisme pour obtenir copie de son dossier d'usager intégral ainsi que copie de son dossier d'usager informatisé (site Hôpital Notre-Dame). Il a obtenu copie de ces dossiers le 13 janvier 2005 (O-1, en liasse). M<sup>me</sup> Brideau souligne qu'elle a consacré beaucoup de temps au traitement de cette demande; elle s'est assurée que les renseignements concernant le demandeur étaient tous mis à sa disposition. Elle a donc répété la recherche qu'elle avait effectuée avec lui le 20 octobre 2004, en réponse à sa demande du 14 octobre précédent. Elle a également participé au traitement des demandes effectuées lors d'échanges verbaux et qui ont donné lieu à la réponse complémentaire du responsable datée du 12 janvier 2005.

[16] M<sup>me</sup> Brideau a contribué au traitement (O-1, en liasse) de la demande d'accès que le demandeur a adressée à l'organisme le 24 mai 2005 pour obtenir, entre autres renseignements, tous ceux qui le concernent; cette demande a donné lieu à la réponse du responsable datée du 27 juin 2005.

[17] M<sup>me</sup> Brideau explique avoir reçu plusieurs appels téléphoniques du demandeur, ce, dès qu'il obtenait copie de documents. Elle rappelle que le demandeur lui a parlé durant au moins 1h 30 à la suite de leur rencontre du

20 octobre 2004; au total, elle lui aura consacré un minimum de 6 heures en communications verbales et au moins 10 heures en collaboration avec le responsable pour s'assurer que copie de tous les renseignements requis (papier et informatisés) lui soient fournis. À sa connaissance, le demandeur a eu accès aux renseignements constituant son dossier médical intégral et son dossier informatisé, comme il l'a demandé.

#### Témoignage de M<sup>e</sup> Éric-Alain Laville

[18] M<sup>e</sup> Éric-Alain Laville témoigne sous serment en qualité de responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'organisme; il occupe ce poste depuis 1 an et demi.

[19] Il a reçu une lettre datée du 27 octobre 2004 (O-1, en liasse) que M<sup>me</sup> Agathe Sénécal lui a adressée avec copie des demandes d'accès que le demandeur avait datées du 20 octobre 2004; la chef du service des archives de l'organisme expliquait à M<sup>e</sup> Laville qu'après discussion téléphonique avec le demandeur, celui-ci avait précisé qu'il voulait obtenir copie de tous les renseignements informatisés le concernant ainsi que copie de l'information concernant les personnes qui avaient eu accès à ces données informatisées. M<sup>me</sup> Sénécal a ajouté que le demandeur, qui avait eu accès à son dossier médical (papier) et qui avait obtenu les copies désirées avec les réponses de M<sup>me</sup> Brideau à ses questions, demeurait insatisfait. M<sup>e</sup> Laville a ensuite reçu une demande d'accès que le demandeur lui adressait le 28 octobre 2004 pour obtenir une copie intégrale de son dossier. Il s'est entretenu au téléphone avec le demandeur et il s'est renseigné sur le traitement détaillé de ses demandes auprès de M<sup>mes</sup> Brideau et Sénécal.

[20] Le 18 novembre 2004, le demandeur soumettait une demande de révision de la décision du 20 octobre 2004.

[21] Le 26 novembre 2004, M<sup>e</sup> Laville répondait à une demande verbale et transmettait au demandeur copie des impressions d'écrans des systèmes informatiques de l'organisme concernant les utilisations de son dossier médical. Ces renseignements avaient déjà été montrés au demandeur par M<sup>me</sup> Brideau. La consultation d'un dossier médical est consignée dans le dossier détenu sur support papier; le nom de la personne qui consulte n'est par ailleurs pas inscrit sur les impressions d'écrans.

[22] Le 22 novembre 2004, le demandeur soumettait une demande de révision de la décision du 28 octobre 2004; il prétendait que 2 pages manquaient

à la copie du dossier que l'organisme lui avait fournie. M<sup>e</sup> Laville s'est renseigné à cet égard auprès du service des archives et il a répondu le 17 décembre 2004; il complétait alors sa réponse par la transmission d'une quarantaine de pages pour satisfaire aux demandes verbales que le demandeur avait entre-temps ajoutées (26 et 29 novembre 2004) et qui avaient nécessité quelques heures d'explication, notamment sur les règles d'accès applicables et sur le fonctionnement du système des archives. Le demandeur, qui demeurait insatisfait, avait même interrogé quelques employés des services informatiques de l'organisme; le 30 novembre 2004, il avait prétendu auprès de M<sup>e</sup> Laville que l'organisme avait supprimé des renseignements qu'il avait consultés avec M<sup>me</sup> Brideau.

[23] La réponse du 17 décembre 2004 comprend donc la transmission, au demandeur, de copie de son dossier informatisé ainsi que de son dossier médical, avec des explications particulières concernant les renseignements constituant son dossier informatisé et provenant :

- de l'Index bénéficiaire de l'Hôpital Saint-Luc;
- du Prêt de dossiers de l'Hôpital Saint-Luc;
- de Gestion des épisodes de soins de l'Hôpital Saint-Luc;
- de Gestion de la correspondance - Archives de l'Hôpital Saint-Luc;
- de l'Index bénéficiaire de l'Hôpital Notre-Dame;
- de Gestion des épisodes de soins de l'Hôpital Notre-Dame.

[24] La réponse du 17 décembre 2004 comprend, entre autres, la copie de renseignements que le demandeur prétendait ne pas avoir reçue lors de la transmission de son dossier médical (papier).

[25] Le demandeur a par la suite adressé des demandes d'accès verbales à M<sup>e</sup> Laville qui y a donné suite le 23 décembre 2004 en lui fournissant les renseignements détenus et accessibles. Cette décision a donné lieu à d'autres demandes verbales formulées par le demandeur et auxquelles M<sup>e</sup> Laville a donné suite le 12 janvier 2005.

[26] Le 27 juin 2005, M<sup>e</sup> Laville répondait à la demande d'accès que lui adressait le demandeur le 24 mai précédent. À son avis, cette demande d'accès englobe toutes les demandes précédentes. Il remet séance tenante (O-2) au demandeur des renseignements qui, visés par sa demande du 24 mai 2005, ont été préparés pour compléter ceux qu'il lui avait transmis le 27 juin 2005, à savoir :

- les renseignements qui servent à identifier le demandeur et à le distinguer d'une autre personne;
- les dates de réquisition de son dossier avec le nom des requérants et celui des personnes qui ont entré les demandes de réquisition (Hôpital Saint-Luc);
- les dates du prêt de son dossier et du retour de celui-ci avec le nom des personnes qui ont consigné le prêt et le retour du dossier (Hôpital Saint-Luc);
- les renseignements enregistrés dans les systèmes informatiques lors de l'accès aux soins et de la prise de rendez-vous.

[27] Selon M<sup>e</sup> Laville, l'organisme ne détient aucun renseignement autre que ceux qui ont été transmis au demandeur. M<sup>e</sup> Laville a fait enquête pour s'assurer que le demandeur a obtenu tous les renseignements demandés et détenus sur support papier ou informatisé.

[28] M<sup>e</sup> Laville a dû consacrer plusieurs heures au traitement des demandes d'accès susmentionnées ainsi qu'aux nombreux appels téléphoniques qu'effectuait le demandeur après la transmission de documents. Le traitement de ces demandes, nettement plus long que celui généralement nécessité, a retardé le traitement des demandes d'accès d'autres personnes.

[29] L'organisme est le seul centre hospitalier du Québec à avoir mis sur pied une direction qui soit consacrée à la gestion de l'information et qui applique des politiques favorisant la transparence et l'accès. M<sup>e</sup> Laville a « fouillé à fond » l'information détenue par l'organisme sur le demandeur. Toutes les personnes qui ont collaboré au traitement des demandes d'accès du demandeur ont fait preuve de professionnalisme. Il n'était par ailleurs pas évident que le demandeur voulait aussi obtenir le nom des personnes qui avaient simplement manipulé son dossier.

ii) du demandeur

[30] Le demandeur témoigne sous serment. En mars 2004, il s'est présenté à l'Hôpital Saint-Luc pour obtenir son dossier et il n'en a reçu qu'une copie partielle. Il a réitéré sa demande en mars ou avril 2004. Il a obtenu une copie de son dossier à l'exception de 2 pages qu'il a par la suite consultées sur place. Il a plus tard demandé accès à son dossier informatisé qu'il a pu consulter avec M<sup>me</sup> Brideau.

[31] Il n'a jamais obtenu toutes les dates et motifs de réquisition de son dossier avec le nom des requérants.

[32] À son avis, les réponses du 26 novembre 2004, du 17 décembre 2004 et du 23 décembre 2004 n'étaient pas complètes; il a dû, en conséquence, faire tous les appels téléphoniques qui ont occupé M<sup>e</sup> Laville et M<sup>me</sup> Brideau durant plusieurs heures. Il a dû insister, avec persévérance et un peu d'acharnement, pour finalement obtenir les renseignements qu'il devait recevoir dès la première demande.

[33] Il s'interroge encore à savoir s'il a obtenu tous les renseignements demandés. Selon lui, la liste relative aux réquisitions et prêts de son dossier manque; cette liste serait pourtant détenue dans chaque dossier d'utilisateur. Il a cependant obtenu l'intégralité de son dossier de l'Hôpital Notre-Dame.

[34] Il enregistre toutes les conversations; il se bat seul contre l'organisme.

#### Contre-interrogatoire du demandeur

[35] L'organisme aurait dû lui fournir l'intégralité de son dossier dès sa première demande qui était très claire. M<sup>me</sup> Brideau n'a pas voulu lui donner le nom de médecins de l'Hôpital Notre-Dame qui avaient requis son dossier. Il aurait souhaité avoir accès à son dossier sans avoir à être autorisé par M<sup>me</sup> Brideau et M<sup>e</sup> Laville qui ont restreint son droit d'accès.

[36] Le demandeur ignore s'il a obtenu tous les renseignements demandés; à son avis, il est possible que l'organisme détienne des renseignements qu'il n'ait pas encore communiqués.

[37] Il a apporté quelques précisions au fur et à mesure de ses demandes. Il a voulu obtenir son dossier médical ainsi que le plus de renseignements possible contenus dans son dossier informatisé.

#### **ARGUMENTATION**

i) de l'organisme

[38] L'organisme a communiqué au demandeur copie de tous les renseignements demandés et détenus sur support papier ou informatisés le concernant. Le droit d'accès ne porte que sur les renseignements détenus.

[39] L'organisme a de plus communiqué au demandeur copie de renseignements qu'il n'était pas tenu de lui communiquer (O-2); ces renseignements, tels que le nom des personnes qui transportent un dossier, ont été communiqués de bonne foi.

[40] L'organisme a consacré un nombre important d'heures au traitement des demandes que le demandeur modifiait d'une fois à l'autre.

[41] La méfiance du demandeur explique son insistance auprès de l'organisme.

[42] Dans sa demande de révision du 22 novembre 2004, le demandeur admet avoir reçu copie de son dossier papier à l'exception de 2 pages. La preuve démontre que ces 2 pages lui ont été fournies par le responsable le 17 décembre 2004.

[43] Les renseignements remis séance tenante au demandeur (O-2) ont été inscrits sur une liste qui n'était pas détenue et qui a été créée, par le triage d'une information pointue, pour satisfaire le demandeur dans sa recherche des tiers qui, dans l'exercice de leur fonction cléricale, ont manipulé son dossier. L'organisme n'avait pas, en vertu de la loi, à produire cette liste.

[44] La preuve de l'organisme n'est pas contredite.

ii) du demandeur

[45] Le demandeur n'est pas méfiant; il est prudent. Il n'a pas demandé accès au nom des personnes qui ont transporté son dossier; il veut obtenir le nom des personnes qui l'ont consulté, de même que la date ainsi que les raisons de ces consultations.

[46] L'organisme a consacré beaucoup d'énergie à ne pas lui donner accès à son dossier. Le doute persiste quant à l'intégralité des renseignements obtenus.

## **DÉCISION**

[47] La preuve de l'organisme, détaillée et non contredite, démontre que le demandeur a obtenu les renseignements demandés dans la mesure où ils sont détenus par l'organisme.

[48] La Commission comprend que le demandeur ne souhaitait pas obtenir la liste que l'organisme a préparée pour lui et qui lui a été remise séance tenante (O-2).

[49] La preuve convainc la Commission que son intervention n'est manifestement plus utile.

[50] ATTENDU la preuve;

[51] ATTENDU l'article 130.1 de la *Loi sur l'accès*<sup>1</sup> :

130.1 La Commission peut refuser ou cesser d'examiner une affaire si elle a des motifs raisonnables de croire que la demande est frivole ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile.

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

**CESSE** d'examiner la présente affaire.

**HÉLÈNE GRENIER**  
Commissaire

M<sup>e</sup> Christiane Lepage  
Avocate de l'organisme

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. A-2.1.