

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

Dossier : 04 10 34

Date : 7 septembre 2005

Commissaire : M^e Hélène Grenier

X

Demanderesse

c.

**CLSC SIMONNE-MONET-
CHARTRAND**

Organisme

DÉCISION

OBJET

DEMANDE DE RÉVISION EN MATIÈRE DE RECTIFICATION DU DOSSIER
D'USAGER D'UNE PERSONNE DÉCÉDÉE

[1] En juin 2004, la demanderesse s'est adressée au CLSC Simonne-Monet-Chartrand (le « CLSC ») pour obtenir la rectification et la justification de renseignements inscrits dans le dossier d'utilisateur de sa mère décédée en mars 2003; au soutien de sa demande, elle a spécifiquement invoqué l'intégrité de sa propre réputation. Elle requiert devant la Commission la révision du refus de la responsable d'accéder à sa demande.

PREUVE

i) de l'organisme

Témoignage de M^{me} Lise Latreille :

[2] M^{me} Lise Latreille témoigne sous serment. Elle était, à la date de la demande de rectification (O-1, en liasse), responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels du CLSC.

[3] Selon le dossier détenu par le CLSC, la mère de la demanderesse a été inscrite aux services de cet organisme à compter du 27 novembre 1985.

[4] La demande de rectification (O-1, en liasse) porte, selon ce que la demanderesse y a indiqué, sur une « *erreur et non opinion de médecin* ». La demanderesse a précisé que les renseignements dont elle demandait la rectification étaient inexacts, diffamatoires et qu'ils la concernaient. M^{me} Latreille lui a rappelé que le dossier de sa mère était confidentiel et qu'il était conservé sous clé; elle a ajouté que les professionnels, qui pouvaient également inscrire des renseignements au dossier de l'utilisateur, étaient tenus au secret.

[5] M^{me} Latreille n'a pas compris quels étaient les renseignements visés par la demande de rectification. La demanderesse n'a pas précisé quels étaient ces renseignements; M^{me} Latreille a cherché à comprendre. La demanderesse n'a pas référé à un document particulier dans sa demande de rectification.

[6] La demanderesse a adressé sa demande de rectification (O-1, en liasse) en qualité de descendante, de seule héritière et d'administratrice de la succession de sa mère décédée. Elle a appuyé sa demande sur une diffamation la concernant et indiqué qu'elle avait des droits; M^{me} Latreille lui a rappelé que sa mère avait aussi des droits. La demanderesse n'a pas identifié les droits qu'elle entendait exercer en qualité de descendante, d'héritière et d'administratrice de la succession de sa mère décédée.

[7] La demanderesse n'a pas, notamment, expliqué ou détaillé les droits qu'elle entendait exercer en qualité d'héritière ou d'administratrice de la succession de sa mère; M^{me} Latreille a compris que la demande se rapportait vraisemblablement à des biens et elle a indiqué que le dossier ne comprenait pas de renseignements à cet égard. Elle affirme que le dossier ne comprend aucun renseignement qui permette l'exercice de droits à l'un de ces titres. La demanderesse n'a pas, non plus, expliqué en quoi ses intérêts étaient mis en

cause si ce n'est qu'en tant que personne diffamée; M^{me} Latreille lui a rappelé à ce sujet que les dossiers des usagers sont confidentiels.

[8] M^{me} Latreille a demandé un avis juridique (O-1, en liasse) pour confirmer son refus d'accéder à la demande de rectification. Elle s'est également entretenue avec les assureurs de l'organisme.

Contre-interrogatoire de M^{me} Latreille :

[9] M^{me} Latreille a compris que la demanderesse avait adressé sa demande de rectification (O-1, en liasse) en qualité d'héritière et d'administratrice de la succession de sa mère.

[10] M^{me} Latreille a indiqué, relativement à la diffamation dont la demanderesse prétendait être l'objet, que les professionnels avaient droit à leur avis et que leur avis ne pouvait être rectifié. Elle a expliqué à la demanderesse que sa mère s'était confiée aux professionnels du CLSC qui avaient entre autres assuré le suivi de sa demande d'hébergement auprès du CHSLD du Littoral et que des renseignements avaient nécessairement été communiqués entre ces organismes.

[11] La demanderesse n'a pas spécifié à M^{me} Latreille les renseignements dont elle demandait la rectification. M^{me} Latreille a pris connaissance du dossier de la mère de la demanderesse et lu qu'il y avait eu, selon la travailleuse sociale du CLSC, des situations familiales conflictuelles; selon l'avis juridique obtenu par M^{me} Latreille (O-1, en liasse), les opinions des professionnelles ne se rectifient pas.

Témoignage de M^{me} Marie-France Roy :

[12] M^{me} Marie-France Roy témoigne sous serment. Elle est travailleuse sociale professionnelle depuis 1995. Elle a travaillé au CLSC (Longueuil-Ouest, de juin 1995 à juin 1996 et Longueuil-Est, de juin 1996 à août 1997), plus précisément au service de maintien à domicile de personnes du 3^e âge ou en perte d'autonomie.

[13] C'est dans l'exercice de ses fonctions au CLSC (Longueuil-Est) et en réponse à une demande d'hébergement que M^{me} Roy a connu la mère de la demanderesse en février 1997. La demanderesse et sa mère vivaient ensemble dans un climat tendu et souhaitaient mettre un terme à leur vie commune; la

mère de la demanderesse s'était plainte de sa situation au Protecteur du citoyen à qui elle avait demandé de l'aide.

[14] Pour préparer la demande d'hébergement de la mère de la demanderesse dans le réseau public (CHSLD), M^{me} Roy a complété un formulaire d'évaluation de son autonomie (« CTMSP » ou Classification par Types en Milieu de Soins et services Prolongés); ce formulaire, consigné dans le dossier d'utilisateur de la mère de la demanderesse, comprend des renseignements dont la nature est la suivante :

- Identification de l'utilisateur;
- Précisions relatives à la nature de la demande;
- Évaluation de l'autonomie de l'utilisateur incluant des explications relatives à son histoire familiale et au contexte psychosocial dans lequel il vit.

[15] Avant de poursuivre son témoignage détaillé *ex parte* concernant le dossier d'utilisateur détenu par le CLSC et le contexte dans lequel le formulaire précité a été rédigé, M^{me} Roy mentionne, sans plus, que ce formulaire a constitué une source de renseignements auxquels le directeur général du CHSLD du Littoral a eu accès pour préparer l'évaluation psychosociale de la mère de la demanderesse le 6 décembre 1999 (O-2) et ainsi justifier l'ouverture d'un régime de protection complet pour elle.

ii) de la demanderesse

[16] La demanderesse témoigne sous serment. Elle a eu accès au dossier que le Curateur public détient sur sa mère; les notes que l'investigateur du Curateur public a prises laissent entendre que la travailleuse sociale du CHSLD du Littoral, M^{me} Manon Boileau, a appris de M^{me} Marie-France Roy, travailleuse sociale du CLSC, que la demanderesse avait violenté sa mère et qu'elle avait été visée par une injonction. Selon la demanderesse, aucun rapport policier ne rapporte un tel événement de violence. Elle reconnaît qu'un événement l'a amenée à demander de l'aide pour protéger sa mère et qu'à la suite de cet événement, elle a été citée à comparaître pour témoigner; elle refuse expressément de parler de cette affaire. Elle refuse spécifiquement d'identifier la personne au sujet de laquelle elle devait témoigner; elle ajoute que ni elle ni sa sœur n'ont été visées par une injonction qui soit en vigueur.

[17] La demanderesse requiert la rectification des renseignements nominatifs précités qui la concernent de façon inexacte et qui sont inscrits dans le dossier d'usager de sa mère. À son avis, les renseignements indiquant qu'une injonction avait été demandée contre elle résultent d'un stratagème utilisé pour hâter l'hébergement de sa mère dans un CHSLD puisque la demanderesse était soupçonnée d'exploiter financièrement sa mère.

[18] Selon la demanderesse, les renseignements dont elle demande la rectification ne pouvaient être communiqués par le CLSC au CHSLD du Littoral.

[19] L'avocat qu'elle a mandaté pour poursuivre le CLSC a mis cet organisme en demeure de fournir des excuses à sa cliente et de lui communiquer la source des allégations mensongères qui constituent les renseignements dont elle exige la rectification.

[20] La demanderesse a appris le décès de sa mère dans les journaux. Elle s'est adressée au Curateur public et obtenu de lui accès au dossier qu'il détient sur sa mère; elle a notamment pris connaissance des renseignements dont elle exige la rectification.

[21] La demanderesse exerce actuellement, devant la Cour du Québec, division des petites créances, un recours contre le Curateur public. Elle réclame, à titre d'héritière de sa mère, la perte des alliances de ses parents; elle prétend que le CHSLD du Littoral a remis ces biens à une personne qui n'est pas héritière.

[22] Les renseignements visés par sa demande de rectification ne l'empêchent pas, à sa connaissance, d'administrer la succession de sa mère.

Contre-interrogatoire de la demanderesse :

[23] La demanderesse a été citée à comparaître pour témoigner dans une affaire dont elle refuse de parler. Elle a montré à la directrice du CHSLD du Littoral le document qui lui avait été signifié dans cette affaire, ce, sans lui laisser voir d'autres noms que le sien. Elle reconnaît qu'un « *ordre de cour* » a été émis à l'égard d'un tiers qu'elle refuse d'identifier.

[24] Elle reconnaît aussi qu'un régime de protection complet a été demandé pour sa mère en décembre 1999, à la requête du Curateur public et que la décision judiciaire ordonnant l'ouverture du régime requis a été rendue le 11 décembre 2000.

ARGUMENTATION

i) de l'organisme

[25] La demanderesse s'est adressée au CLSC pour obtenir la rectification de renseignements qu'elle considère inexacts et diffamatoires et dont elle exige la justification par le CLSC.

[26] La responsable a invoqué les articles 89 et 89.1 de la *Loi sur l'accès*¹ pour appuyer son refus d'acquiescer à cette demande. Elle a précisé que la demanderesse ne pouvait faire rectifier un renseignement inscrit au dossier d'usager de sa mère.

[27] L'article 89.1 de la *Loi sur l'accès* prévoit que la responsable devait refuser d'accéder à la demande de rectification parce que cette demande mettait en cause les intérêts et droits personnels de la demanderesse, non pas ses droits à titre d'héritière ou d'administratrice de la succession de sa mère. La preuve démontre particulièrement que la demanderesse a exigé la rectification de renseignements qu'elle considère diffamatoires à son sujet.

[28] La demanderesse n'a aucunement démontré les droits qu'elle entendait exercer en qualité d'héritière ou d'administratrice de la succession de sa mère. La preuve démontre que la responsable n'a pu arriver à comprendre quelle était la rectification exigée par la demanderesse.

[29] La demanderesse, qui n'a pas droit d'accès au dossier d'usager de sa mère décédée, tel qu'il est détenu par le CLSC, n'a pas, en conséquence, droit de le faire rectifier.

[30] La demanderesse ne pourrait faire rectifier l'opinion d'un professionnel sans l'accord de celui-ci. De plus, la demanderesse n'a présenté, ni à la responsable ni à la Commission, aucune preuve valable qui ait pu convaincre de l'inexactitude des renseignements visés par sa demande.

[31] La demanderesse a démontré, en alléguant l'atteinte à sa réputation, que sa demande est motivée par des intérêts strictement personnels. Elle a également démontré que sa demande ne concernait nullement les intérêts ou droits de sa mère. Sa demande de révision doit être rejetée en conséquence.

¹ L.R.Q., c. A-2.1.

ii) de la demanderesse

[32] Il est vrai que la responsable a eu de la difficulté à comprendre la demande de rectification.

[33] Le CLSC n'a aucunement prouvé que la demanderesse avait fait l'objet d'un « *ordre de cour* ».

[34] Le CLSC doit établir la véracité des allégations mensongères visées par la demande de rectification.

DÉCISION

[35] La demanderesse requiert la rectification de renseignements qu'elle prétend nominatifs à son sujet, qui seraient inscrits dans le dossier d'utilisateur de sa mère décédée en mars 2003 et qui, selon ce qu'elle avance, seraient inexacts. La demanderesse souhaite donc faire rectifier un dossier d'utilisateur confidentiel qui n'est pas le sien, dossier auquel elle n'a pas droit d'accès (dossier 04 10 35, décision du 6 septembre 2005).

[36] Le dossier d'utilisateur de la mère de la demanderesse est détenu par un CLSC qui, à titre d'établissement de santé ou de services sociaux, est un organisme public au sens de l'article 7 de la *Loi sur l'accès*. Le droit de rectification de renseignements nominatifs inscrits dans les dossiers d'utilisateurs détenus par un établissement de santé ou de services sociaux est régi par la *Loi sur l'accès*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) étant muette à ce sujet; les articles 89 et suivants de la *Loi sur l'accès* s'appliquent donc à la demande de rectification de la demanderesse ainsi qu'à sa demande de révision.

[37] La preuve démontre que la responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels du CLSC n'a pas confirmé à la demanderesse l'existence des renseignements en litige dans le dossier d'utilisateur confidentiel de sa mère décédée.

[38] J'ai pris connaissance du dossier d'utilisateur de la mère de la demanderesse tel qu'il est détenu par le CLSC. Ce dossier est un dossier qui concerne d'abord et avant tout la mère de la demanderesse. C'est en effet la mère de la demanderesse qui recevait des services du CLSC avant d'être hébergée dans un CHSLD à compter de 1997 et avant d'être représentée par le Curateur public et de voir ses biens administrés par lui. Les renseignements

constituant le dossier d'usager de la mère de la demanderesse se rapportent aux services que lui a procurés le CLSC depuis son inscription en novembre 1985 et jusqu'en 1997. Ce dossier personnel de la mère de la demanderesse est confidentiel en vertu de l'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*; il inclut des renseignements confiés par la mère de la demanderesse à des professionnels tenus au secret, notamment à des travailleurs sociaux. La Commission comprend que la demanderesse veut obtenir la rectification d'un dossier qui concerne d'abord et avant tout sa mère décédée.

[39] La preuve démontre que la demanderesse veut obtenir la rectification de renseignements qui, s'ils sont détenus, seraient, selon ce qu'elle prétend, inexacts et auraient été utilisés pour la diffamer. La preuve démontre à cet égard que la demanderesse requiert, à des fins qui lui sont personnelles, la rectification de renseignements qui seraient inscrits dans le dossier d'usager de sa mère auquel elle n'a pas accès et qui concerneraient en premier lieu sa mère.

[40] La preuve démontre que la demanderesse a adressé sa demande de rectification à titre de descendante, de seule héritière et d'administratrice de la succession de sa mère. Aucune preuve ne démontre cependant que les intérêts ou les droits de la demanderesse à titre de seule héritière ou d'administratrice de la succession de sa mère soient en cause.

[41] La responsable du CLSC ne pouvait, en vertu de l'article 89 de la *Loi sur l'accès*, acquiescer à la demande de rectification du dossier de la mère de la demanderesse parce qu'elle ne pouvait confirmer l'existence des renseignements en litige dans ce dossier d'usager confidentiel qui concerne en premier lieu la mère de la demanderesse :

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.

[42] La responsable du CLSC était, en vertu de l'article 89.1 de la *Loi sur l'accès*, tenue de refuser d'accéder à la demande de rectification adressée par la demanderesse à titre d'héritière ou d'administratrice de la succession de sa mère parce que la demanderesse n'a pas démontré que cette rectification mettait en

cause ses intérêts ou ses droits à titre d'héritière ou d'administratrice de la succession de sa mère :

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

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

REJETTE la demande de révision.

HÉLÈNE GRENIER
Commissaire

M^e Christiane Lepage
Avocate de l'organisme