

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

Dossier : 04 03 70

Date : 4 août 2005

Commissaire : M^e Hélène Grenier

X

Demandeur

c.

ANAPHARM inc.

Entreprise

DÉCISION

OBJET

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

[1] Le demandeur s'adresse à l'entreprise le 1^{er} février 2004. Il réfère d'abord à la plainte qu'il a déposée contre l'un des employés de l'entreprise; il réfère ensuite à la mise en demeure que l'entreprise lui a signifiée par huissier pour lui interdire de communiquer avec elle. Il exprime aussi son refus de respecter cette mise en demeure et il demande accès à son dossier ainsi qu'à la liste des employés et des volontaires qui « *étaient sur la même étude que moi* » du 27 août 2002 au 8 octobre 2002. Il explique, à cet égard, ce qui suit : « *Je demande ces listes en raison d'une enquête de l'Ordre professionnelle des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec sur l'un de ses membres travaillant chez vous. Je fais cette démarche avec la collaboration de l'Ordre ci-haut mentionné puisque vous n'avez pas retenu ma plainte et vous semblez protéger l'employé en question.* ».

[2] Le 4 mars 2004, le demandeur soumet une demande d'examen de mécontentement relative à l'accès à son dossier complet chez l'entreprise. Avis de cette demande est donné à l'entreprise par la Commission le 17 mars 2004; le 18 octobre 2004, la Commission convoque les parties à une audience dont la tenue est fixée au 9 décembre 2004.

[3] Le 6 décembre 2004, l'entreprise transmet au demandeur copie de renseignements personnels qui le concernent et qui sont détenus en raison de sa participation à des études cliniques de novembre 1999 à octobre 2001; elle indique que certains renseignements personnels concernant des tiers (noms d'employés et de volontaires) sont masqués. L'entreprise spécifie par ailleurs qu'elle refuse de lui communiquer les renseignements postérieurs à octobre 2001 relatifs à des appels téléphoniques et démarches que le demandeur a répétés pour se plaindre du fait que l'entreprise ne l'acceptait plus comme volontaire; l'entreprise justifie ce refus par l'effet de la communication de ces renseignements sur une procédure judiciaire. Les parties consentent à suspendre le litige le 8 décembre 2004, à des fins de médiation; l'audience du lendemain est donc annulée.

[4] Le 22 décembre 2004, l'entreprise transmet au demandeur une facture relativement aux renseignements personnels demandés concernant sa participation à certaines études cliniques de novembre 1999 à octobre 2001.

[5] Au début de l'audience, le demandeur signale que sa demande d'accès doit être rectifiée pour que la période du « 27 août 2002 au 8 octobre 2002 » à laquelle il réfère se lise comme suit : « 27 août 2001 au 8 octobre 2001 ». L'entreprise accepte cette rectification qui, à son avis, est sans incidence puisque le demandeur veut avoir accès à son dossier complet. Le demandeur confirme que le litige porte sur les modalités d'accès à son dossier.

[6] L'entreprise souligne pour sa part qu'elle considère que l'accès au dossier du demandeur n'est plus en litige : elle a transmis au demandeur le contenu de son dossier de « volontaire » et elle accepte de lui donner communication des renseignements médicaux qui le concernent.

[7] L'entreprise propose au demandeur de consulter lui-même son dossier, de choisir lui-même les pages dont il entend obtenir copie et d'assumer lui-même les frais de reproduction des seules pages ainsi choisies à un coût de 0, 29\$ pour chaque page. L'entreprise refuse que la consultation se fasse dans ses bureaux; elle propose au demandeur de consulter son dossier au bureau de la Commission, ce, sous supervision et selon une durée déterminée.

[8] Le demandeur refuse de payer des frais pour la reproduction de renseignements. À son avis, également, des frais de 0, 29\$ pour chaque page ne sont pas raisonnables. Il accepte de consulter son dossier à une date ultérieure à celle de l'audience et il spécifie vouloir obtenir des copies des renseignements qui lui sont accessibles.

PREUVE

i) de l'entreprise

Témoignage de M. Sébastien Soucy

[9] M. Sébastien Soucy témoigne sous serment en qualité de responsable des opérations cliniques de l'entreprise; il est employé de l'entreprise depuis 3 ans et il a une formation de technologiste médical.

[10] À sa connaissance, l'entreprise est mandatée par des compagnies pharmaceutiques pour démontrer l'efficacité ou la bio-équivalence de médicaments. Elle procède au recrutement de volontaires auxquels elle administre des médicaments; elle étudie les effets de ces médicaments et elle produit des rapports pour ses clientes.

[11] Une personne qui veut se porter volontaire communique d'abord par téléphone avec l'entreprise et elle doit répondre à quelques questions spécifiques d'ordre médical et démographique. Elle est invitée à subir un examen médical dans les locaux de l'entreprise lorsque ses réponses indiquent qu'elle correspond au candidat recherché selon certains critères. Elle est recrutée dans une étude donnée avec des dates précises et elle complète un formulaire de consentement si les résultats de cet examen médical démontrent qu'elle peut se porter volontaire pour cette étude. Elle se présente ensuite chez l'entreprise et y reste en confinement pour la prise du médicament et pour le prélèvement des échantillons requis pour cette étude. Un dernier examen médical est subi par le volontaire avant son départ, soit au moment où il reçoit la compensation financière pré-déterminée.

[12] Les renseignements personnels généralement détenus concernant un volontaire sont les suivants :

- nom, adresse et numéro de téléphone; la cliente de l'entreprise n'a pas accès à ces renseignements;
- résultats des tests de pré-sélection;

- résultats cliniques obtenus au cours de l'étude;
- résultats obtenus à la fin de l'étude concernant la condition du volontaire.

[13] Le dossier de « *volontaire* » est un dossier de gestion que l'entreprise détient sur support informatique ou papier; il comprend les coordonnées du volontaire et, s'il y a lieu, des renseignements sur les agissements ou particularités de celui-ci. Ce dossier indique aussi les études auxquelles le volontaire a participé.

[14] Les renseignements médicaux sont détenus dans les dossiers « *étude* »; ils sont classés par étude (ou projet) et ils ne permettent pas d'identifier un volontaire si ce n'est que par le numéro qui lui a été attribué. Les renseignements médicaux concernant un volontaire peuvent être trouvés, à l'aide de son dossier de « *volontaire* », dans les dossiers des études auxquelles il a participé.

[15] Les études auxquelles le demandeur a participé sont conservées dans des dossiers archivés. Pour répondre à sa demande d'accès, l'entreprise a trié, à partir des renseignements qui constituent ces dossiers, les renseignements qui concernent le demandeur (E-1).

ii) du demandeur

[16] Le demandeur témoigne sous serment. Il affirme qu'avant le 9 décembre 2004, une entente est intervenue avec l'entreprise pour qu'il ait accès sans restriction à son dossier; le 6 décembre 2004, l'entreprise ne lui a cependant transmis que son dossier de « *volontaire* », les renseignements médicaux le concernant (dossiers de tests de pré-sélection et de résultats cliniques) ayant été omis. Le 22 décembre 2004, l'entreprise lui a fait parvenir une facture détaillée au montant de 323, 35\$ et elle lui a indiqué qu'elle exigeait des frais de 0, 29\$ par copie; ce montant inclut la somme de 35, 96\$ exigés pour la reproduction des 124 pages transmises le 6 décembre précédent. Selon le demandeur, il n'avait jamais été question de frais exigibles; l'entente concernait l'accès à copie de son dossier intégral. Il n'a pas encore reçu les renseignements médicaux qui le concernent.

[17] En contre-interrogatoire, le demandeur précise avoir demandé accès à son dossier complet; il savait que ce dossier comprend deux parties. Après avoir reçu la première partie transmise le 6 décembre 2004, il a saisi un médiateur de

la Commission du défaut de l'entreprise de lui transmettre la partie dite médicale de son dossier.

ARGUMENTATION

i) de l'organisme

[18] Le demandeur veut avoir accès à son dossier de volontaire; la preuve démontre que l'entreprise lui a transmis une copie des renseignements qui constituent son dossier de volontaire le 6 décembre 2004 et qui sont inscrits sur 124 pages.

[19] La preuve démontre qu'après avoir reçu les renseignements transmis le 6 décembre 2004, le demandeur a formulé une demande d'accès additionnelle pour obtenir des renseignements qui ne sont pas détenus dans son dossier de volontaire, mais bien dans les dossiers « *étude* » de l'entreprise; la preuve démontre que cette demande additionnelle vise l'obtention de plus de 1000 pages. À cet égard, les frais de 0,29\$ qu'exige l'entreprise pour chaque page sont raisonnables parce que celle-ci a dû répertorier dans ses dossiers « *étude* » qui étaient archivés les renseignements médicaux qui concernent le demandeur et qu'elle a dû masquer les numéros d'autres volontaires qui y étaient inscrits. La preuve démontre que le travail qu'a dû effectuer l'entreprise a été considérable et que les frais exigés le 22 décembre 2004 sont raisonnables.

[20] L'article 33 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* porte sur les différentes modalités d'accès aux renseignements personnels. Il autorise une personne qui exploite une entreprise à exiger des frais raisonnables pour la reproduction de renseignements :

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.

[21] Les frais exigés par l'entreprise sont raisonnables; ils tiennent compte du travail nécessité pour la recherche, dans un nombre considérable de pages, des renseignements personnels concernant le demandeur et de l'obligation de protéger les renseignements personnels permettant d'identifier les autres volontaires. Aucune preuve ne démontre que les frais exigés par l'entreprise ne sont pas raisonnables.

[22] La preuve démontre que l'entreprise a informé le demandeur du montant exigible avant de procéder à la reproduction des renseignements médicaux le concernant; la preuve démontre qu'aucune copie de ces renseignements médicaux, inscrits sur plus de 1000 pages, ne lui a été transmise.

[23] L'entreprise s'est donc conformée au 3^e alinéa de l'article 33 précité. Cet article ne prévoit pas que les copies de renseignements personnels doivent être fournies gratuitement.

[24] L'article 33 habilite l'entreprise à exiger des frais raisonnables; l'entreprise a choisi d'exiger des frais raisonnables au demandeur. Les frais exigibles par l'entreprise, soit 0, 29\$ pour chaque page, sont raisonnables.

ii) du demandeur

[25] L'article 33 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* n'oblige pas l'entreprise à exiger des frais. De plus, les frais que l'entreprise peut exiger doivent être raisonnables. Les frais de 0, 29\$ pour chaque page ne sont pas raisonnables; ces frais devraient être établis entre 0,05\$ et 0,10\$ pour refléter les prix du marché dans les cas où un nombre important de copies doit être effectué.

[26] L'article 33 précité n'autorise pas l'entreprise à exiger des frais après avoir procédé à la reproduction des renseignements demandés. La preuve démontre que l'entreprise a transmis au demandeur une première partie de son dossier avant d'exiger des frais de reproduction.

[27] L'entreprise a conclu une entente avec le demandeur pour qu'il obtienne une copie de son dossier intégral sans frais. L'entreprise ne pouvait, à compter du moment où elle transmettait copie d'une partie de son dossier au demandeur, exiger des frais de reproduction du dossier intégral.

[28] L'entreprise n'a pas respecté les prescriptions de l'article 33 précité; le demandeur a conséquemment le droit d'obtenir gratuitement une copie de son dossier intégral.

[29] L'article 33 précité ne permet pas de déterminer les frais exigibles en fonction du travail de recherche de renseignements personnels dans les documents archivés. Cet article prévoit que des frais sont exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission des renseignements personnels.

DÉCISION

A) La demande d'accès :

[30] La demande d'accès porte sur le dossier du demandeur ainsi que sur une liste d'employés et de volontaires; elle ne se limite pas au dossier de volontaire du demandeur. Le demandeur n'y précise pas la modalité selon laquelle il entend exercer son droit d'accès aux renseignements qui lui sont accessibles. Les modalités d'exercice de ce droit sont prescrites par l'article 33 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et elles sont complétées, en vertu de l'article 29 de cette loi, par l'article 38 du *Code civil du Québec* :

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.

29. Toute personne qui exploite une entreprise et détient des dossiers sur autrui doit prendre les mesures nécessaires pour assurer l'exercice par une personne concernée des droits prévus aux articles 37 à

40 du Code civil ainsi que des droits conférés par la présente loi. Elle doit notamment porter à la connaissance du public l'endroit où ces dossiers sont accessibles et les moyens d'y accéder.

38. Sous réserve des autres dispositions de la loi, toute personne peut, gratuitement, consulter et faire rectifier un dossier qu'une autre personne détient sur elle soit pour prendre une décision à son égard, soit pour informer un tiers; elle peut aussi le faire reproduire, moyennant des frais raisonnables. Les renseignements contenus dans le dossier doivent être accessibles dans une transcription intelligible.

B) La demande d'examen de mécontentement :

[31] La demande d'examen de mécontentement, datée du 4 mars 2004, résulte de l'absence de réponse de l'entreprise dans le délai accordé par la loi pour répondre; elle ne porte que sur l'accès au dossier du demandeur. Le demandeur n'y précise toujours pas la modalité selon laquelle il entend exercer son droit d'accès aux renseignements qui lui sont accessibles.

C) La communication de renseignements :

[32] La preuve démontre que l'entreprise a, le 6 décembre 2004 et sans exiger de frais, transmis au demandeur copie de renseignements personnels qui lui sont accessibles et qui constituent son dossier de « *volontaire* ». La preuve (E-1) démontre que dans sa lettre du 22 décembre 2004, l'entreprise réclame un montant de 35,96\$ pour la reproduction de ces renseignements (124 pages). Contrairement à ce que prescrit le 3^e alinéa de l'article 33 précité, l'entreprise a omis d'informer le demandeur du montant approximatif exigible avant de procéder à la reproduction et à la transmission de ces renseignements. L'entreprise conviendra qu'elle ne pouvait contrevenir à cette disposition d'autant plus que le demandeur n'avait pas choisi la modalité d'exercice de son droit d'accès à ces 124 pages. Le demandeur n'a pas, en conséquence, à acquitter la somme de 35,96\$ qui lui est réclamée pour les copies préalablement effectuées et transmises de son dossier de « *volontaire* ».

[33] La preuve démontre que le demandeur est demeuré insatisfait des renseignements dont copie lui a été transmise le 6 décembre 2004 parce que

ces renseignements ne comprenaient pas ceux qui le concernent et qui sont inscrits dans les dossiers de tests de pré-sélection et de résultats cliniques.

[34] La preuve démontre que l'entreprise ne s'oppose pas à ce que le demandeur exerce son droit d'accès aux renseignements personnels qui le concernent dans les dossiers de tests de pré-sélection et de résultats cliniques. La preuve démontre à cet égard que l'entreprise a trouvé les renseignements qui concernent le demandeur et qu'elle l'a informé de ce qui suit le 22 décembre 2004 (E-1) :

« En raison du caractère volumineux des copies effectuées et à effectuer, nous vous demandons d'acquitter des frais de 0,29\$ par copie. Des frais totaux de 323, 35\$ sont donc exigibles, lesquels se détaillent comme suit :

- *124 pages (dossier de volontaire déjà transmis) x 0, 29\$ = 35, 96\$;*
- *99 pages (dossier de tests pré-sélection) x 0, 29\$ = 28, 71\$;*
- *892 pages (dossiers de résultats cliniques) x 0, 29\$ = 258, 68\$.*

Nous vous saurions gré d'acquitter la présente facture par le biais d'un chèque libellé à l'ordre de Anapharm inc. Après réception de votre paiement, nous vous transmettrons les documents précités.

Puisque nous n'effectuerons le caviardage des dossiers de résultats cliniques que lorsque vous aurez acquitté la présente facture, le montant facturé pour ces copies constitue un estimé. Si le nombre final de copies des dossiers cliniques diffère de l'estimé, nous verrons à vous rembourser toute somme versée en excédent. ».

[35] La preuve démontre que l'entreprise s'est conformée au 3^e alinéa de l'article 33 précité en ce qui a trait aux renseignements qui concernent le demandeur et qui sont inscrits dans les dossiers de tests de pré-sélection et de résultats cliniques. L'entreprise peut donc exiger des frais pour la reproduction de ces renseignements, ce, dans la mesure où le demandeur lui signifie qu'il entend exercer son droit d'accès à ces renseignements selon cette modalité.

[36] Les frais exigibles de 0, 29\$ pour la reproduction de chaque page sont raisonnables; aucune preuve admissible ne démontre qu'ils ne le sont pas. Ces frais sont, pour la photocopie de chaque page, égaux à ceux qui étaient aussi exigibles dans le secteur public, avant le 1^{er} avril 2004, en vertu du *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements nominatifs* adopté par le Gouvernement du Québec¹.

[37] La preuve démontre que le demandeur accepte de consulter son dossier et que l'entreprise ne lui oppose aucune restriction à l'accès. L'entreprise doit donc permettre au demandeur de consulter les seuls renseignements auxquels il n'a pas eu accès qui le concernent et qui permettent de l'identifier. Le demandeur n'a pas droit de recevoir communication d'autres renseignements :

27. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant.

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

[38] L'entreprise doit prendre les mesures nécessaires pour assurer au demandeur l'exercice de son droit d'accès, comme le prescrit l'article 29 précité. Le demandeur doit exercer son droit de bonne foi.

[39] La Commission considère que son intervention n'est manifestement plus utile, la preuve démontrant que l'entreprise n'oppose aucune restriction à l'accès, que le demandeur consent à consulter son dossier et que les frais de reproduction, qui ont été portés à la connaissance du demandeur et qui sont exigibles pour chaque page non encore reproduite, sont raisonnables.

[40] ATTENDU l'article 52 de la *Loi sur la protection des renseignements dans le secteur privé* :

52. La Commission peut refuser ou cesser d'examiner une affaire si elle a des motifs raisonnables de croire que la demande

¹ [2003], 135 Gazette officielle du Québec, partie 1, page 221.

est frivole ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile.

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

CESSE d'examiner la demande d'examen de mécontentement.

HÉLÈNE GRENIER
Commissaire

M^e Rady Khuong
Avocate de l'entreprise