

**Dossier :** 00 21 42

**Date :** 20040205

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Christiane Constant

**M<sup>me</sup> A**

Demanderesse

c.

**Centre hospitalier de l'Université de  
Montréal**

Organisme public

---

## DÉCISION

---

### L'OBJET DU LITIGE

LA DEMANDE DE RÉVISION EN MATIÈRE DE RECTIFICATION DES  
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

[1] Une lettre datée du 15 novembre 2000 portant la signature de la demanderesse et celle de sa fille, M<sup>me</sup> B, est adressée à M. Robert Racicot, responsable de l'accès aux documents chez l'organisme, requérant la rectification :

[...] d'un passage écrit et qui s'avère complètement faux, ceci dans le dossier de ma mère, madame [A]

[2] Une série de documents annexée à cette lettre contient, entre autres, une demande de rectification datée du 13 mai 1999 portant uniquement la signature de la demanderesse ainsi qu'une autre lettre autorisant sa fille à avoir accès à son dossier médical et à en obtenir copie.

[3] Le 13 décembre 2000, l'organisme transmet à M<sup>me</sup> B une lettre par laquelle il l'informe notamment de ce qui suit :

[...] nous ne pouvons effectuer les corrections relatives aux renseignements nominatifs qui sont consignés au dossier de madame [A]. Le directeur des services professionnels a contacté à cet effet le docteur Josée Dubuc et celle-ci refuse de faire les modifications que vous souhaitez au dossier médical de votre mère, madame [...].

[4] Les 11 et 18 décembre 2000, M<sup>me</sup> B sollicite, pour la demanderesse, l'intervention de la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») pour réviser la décision de l'organisme de refuser d'apporter les rectifications demandées.

## **LE CONTEXTE**

[5] L'audience est reportée une première fois à la demande de l'organisme et à deux reprises à la demande expresse de M<sup>me</sup> B; la Commission a par la suite avisé la demanderesse qu'elle pourrait participer, par lien téléphonique, à l'audience fixée au 19 juin 2003, tel qu'il est indiqué à l'avis de convocation.

[6] M<sup>me</sup> B répond à la Commission, dans une lettre datée du 24 mars 2003, que la demanderesse ne participera pas à l'audience « que ce soit par lien téléphonique ou autrement ». Elle joint à cette lettre un document non signé, daté du 15 janvier 2003, et portant les coordonnées d'un médecin.

[7] Le 17 juin 2003, l'avocat de l'organisme transmet à la soussignée des documents à déposer en preuve (pièce O-1) pour l'audience qui se tiendra le 19 juin, à savoir : copie de la version écrite, datée du 8 février 2000, du D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir des événements survenus au centre hospitalier le 6 mai 1999 impliquant M<sup>me</sup> B ainsi que les affidavits de trois témoins soit M<sup>mes</sup> N.D., J.C. et G.P.

[8] Le 19 juin 2003, l'audience se tient en présence des témoins de l'organisme représenté par M<sup>es</sup> Richard B. Boyczun et Stéphanie Rainville, du cabinet d'avocats MONETTE BARAKETT LÉVESQUE BOURQUE PEDNAULT. Le personnel de la Commission a tenté, en vain, de communiquer par lien téléphonique avec la demanderesse et M<sup>me</sup> B. Il n'a obtenu pour seule réponse qu'elles étaient toutes deux absentes du domicile.

[9] La soussignée décide de procéder tout en avisant l'organisme que les documents transmis en preuve, le 17 juin précédant, seront envoyés à la demanderesse, pour commentaires. L'avocat de l'organisme demande à la

Commission de réserver à l'organisme le droit d'interroger la demanderesse ainsi que M<sup>me</sup> B, le cas échéant.

### **LA PREUVE DE L'ORGANISME**

#### **A) DÉPOSITION DE D<sup>RE</sup> JOSÉE DUBUC-LISSOIR**

[10] M<sup>e</sup> Boyzun fait témoigner, sous serment, D<sup>re</sup> Josée Dubuc-Lissoir. Celle-ci déclare détenir, entre autres, un diplôme universitaire en médecine depuis 1979 et une licence obtenue l'année suivante. Elle précise avoir effectué d'autres études relatives au domaine médical et avoir obtenu une spécialisation en obstétrique aux États-Unis. D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir déclare être gynécologue-oncologue et avoir travaillé dans divers centres hospitaliers au Québec, incluant le présent organisme.

[11] D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir relate que le 6 mai 1999, elle remplaçait le médecin traitant de la demanderesse. En l'absence de celui-ci et en respect de ses instructions, elle a rencontré la demanderesse qui était accompagnée de sa fille, lors d'une visite médicale dont la date aurait été devancée par son médecin traitant; ce changement de date n'ayant pas plu à M<sup>me</sup> B.

[12] Elle affirme avoir été avisée par une employée que M<sup>me</sup> B acceptait difficilement que l'organisme ait devancé la date de la visite médicale de sa mère et qu'elle tenait des propos irrespectueux à l'égard du personnel hospitalier présent.

[13] D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir précise que le D<sup>r</sup> Azer a d'abord été appelé à s'occuper de la demanderesse en procédant à son examen dans la salle prévue à cette fin. M<sup>me</sup> B a cependant refusé que ce médecin prenne charge de sa mère, sous prétexte qu'il est un résident. D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir indique qu'elle a dû effectuer l'entrevue et l'examen médical de la demanderesse, mais en présence du D<sup>r</sup> Azer et de M<sup>me</sup> B; à son avis, la demanderesse qui réagissait positivement aux différentes interventions du personnel médical, n'a dit aucun mot durant l'examen; les décisions la concernant étaient prises par sa fille.

[14] Elle signale qu'elle était personnellement au courant du comportement et des propos désobligeants de M<sup>me</sup> B à l'endroit des membres du personnel hospitalier. Elle a donc décidé d'inscrire au dossier médical de la demanderesse une note faisant état de ces événements, laquelle inscription est contresignée par des témoins ayant subi le comportement de M<sup>me</sup> B.

[15] D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir ajoute que sur l'insistance de celle-ci, elle lui a permis d'en prendre connaissance, mais refuse de retirer du dossier cette note car, à son avis, cette dernière reflète parfaitement les faits et le comportement de M<sup>me</sup> B à l'égard des membres de l'organisme. D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir fournit, à l'audience, d'autres explications telles qu'elle les a relatées dans une lettre datée du 8 février 2000 adressée au D<sup>r</sup> Michel Émond, gastro-entérologue (pièce O-1), à la suite d'une plainte déposée contre elle par la demanderesse et sa fille en rapport à cette note qu'elle produit en preuve (pièce O-2). Elle précise que D<sup>r</sup> Azer vit à l'extérieur du pays, d'où le motif de son absence de l'audience.

[16] D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir signale que, faisant suite à cette plainte, M<sup>me</sup> Louise Brunelle, responsable du traitement des plaintes à l'hôpital Notre-Dame, a avisé par écrit M<sup>me</sup> B, entre autres, qu'après avoir étudié sa plainte, le Comité exécutif du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (« CMDP ») du CHUM, en est arrivé à la conclusion de la rejeter ne retenant « aucune faute d'ordre médical dans ce dossier » (pièce O-3); le Comité a donc refusé de modifier le contenu de la note.

[17] D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir ajoute que M<sup>me</sup> B, insatisfaite de cette décision, a alors formulé une demande de rectification auprès de l'organisme.

#### B) MONSIEUR ROBERT RACICOT, RESPONSABLE DE L'ACCÈS

[18] M. Racicot témoigne sous serment. Il déclare être directeur des partenariats et des relations avec la communauté et responsable de l'accès aux documents pour l'organisme. Il affirme avoir reçu la demande de rectification portant la signature de la demanderesse et de sa fille, de laquelle s'ensuit une lettre qu'il a transmise au D<sup>r</sup> Louis Dufresne, directeur des services professionnels (pièce O-4), étant donné qu'elles avaient déjà porté plainte auprès de ce médecin contre D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir.

[19] Il affirme également que D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir a décidé de maintenir sa décision de conserver intégralement la note qu'elle a inscrite au dossier médical et refuse d'apporter les modifications souhaitées par M<sup>me</sup> B « au dossier médical de sa mère » (pièce O-5 en liasse). Il précise que cette note représente une opinion, une évaluation subjective inscrite au dossier médical; il ne peut pas la modifier pour les motifs déjà énoncés.

### **LES ARGUMENTS**

[20] M<sup>e</sup> Boyczun, avocat de l'organisme plaide que la présente demande de rectification vise le retrait d'une note inscrite par D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir, au dossier médical de la demanderesse, après avoir été témoin d'un comportement et de

propos désobligeants tenus par la fille de celle-ci à l'endroit du personnel hospitalier.

[21] L'avocat argue que le droit à la rectification ne s'applique qu'aux faits objectifs et ne peut se faire contre le gré de son auteur, et ce, tel qu'a déjà statué la Commission dans la décision *X c. Centre de réadaptation l'Intégrale*<sup>1</sup>; la présente demande ne peut donc pas faire l'objet de rectification telle qu'elle est souhaitée par M<sup>me</sup> B.

[22] L'avocat ajoute que D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir avait l'obligation d'indiquer son opinion au dossier médical eu égard aux événements tels qu'ils sont décrits par ce médecin et par les témoins à leur affidavit respectif. De plus, l'avocat rappelle la déposition de celle-ci selon laquelle la demanderesse n'a jamais, durant son examen médical, répondu aux questions qu'elle lui posait, M<sup>me</sup> B, sa fille répondant à sa place.

### **LA DÉCISION**

[23] Le 17 juin 2003, l'avocat de l'organisme, M<sup>e</sup> Boyzun transmet à la soussignée les documents suivants en vue de l'audience du 19 juin suivant.

- La version écrite, en date du 8 février 2000 (pièce O-1), de D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir par laquelle elle décrit les événements survenus le 6 mai 1999, l'impliquant ainsi que le personnel hospitalier avec M<sup>me</sup> B, fille de la demanderesse;
- Les affidavit de trois témoins de l'incident : M<sup>mes</sup> N.D., J.C. et G.P.

[24] La preuve testimoniale et documentaire a démontré particulièrement ce qui suit :

- La demanderesse est une patiente chez l'organisme qui détient un dossier la concernant;
- Pour des motifs invoqués par D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir, l'organisme a dû devancer la visite médicale de la demanderesse qui s'est présentée à l'hôpital, accompagnée de sa fille, M<sup>me</sup> B, à la date indiquée pour y subir des examens médicaux;
- Alors que la demanderesse se trouvait à la salle d'attente, durant son examen médical et après son examen, celle-ci n'a dit aucun

---

<sup>1</sup> [1997] C.A.I.101.

mot et a suivi les instructions du personnel hospitalier; lorsque D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir questionnait la demanderesse, M<sup>me</sup> B répondait et émettait ses propres commentaires;

- M<sup>me</sup> B a tenu des propos irrespectueux à l'égard des membres du personnel hospitalier, incluant D<sup>r</sup> Azer (médecin résident) et D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir; celle-ci a cru nécessaire d'inscrire une note à cet effet au dossier médical de la demanderesse.
- Étant en désaccord avec le changement de date effectué par l'organisme pour sa mère, M<sup>me</sup> B a tenu des propos désobligeants à l'égard du personnel hospitalier. D'ailleurs, M<sup>me</sup> N.D, décrit, entre autres, à son affidavit, le comportement de M<sup>me</sup> B, ajoutant que celle-ci « a tenu des propos irrespectueux et agressifs, insinuant que nous étions incapables d'installer sa mère sur la table d'examen; [...] j'entends des éclats de voix. [...] »
- M<sup>me</sup> N.D a relaté au D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir et au D<sup>r</sup> Azer les événements ainsi survenus en sa présence;
- M<sup>me</sup> J.C, pour sa part, déclare solennellement avoir rencontré la demanderesse et sa fille qui lui a fait part de son insatisfaction à l'endroit des membres du personnel, bien qu'à aucun moment, la demanderesse ne s'est plaint du travail ou du comportement des représentants de l'organisme à son égard;
- En ce qui concerne M<sup>me</sup> G.P., celle-ci affirme solennellement avoir remarqué le comportement de M<sup>me</sup> B qui « se plaint avant même le début de l'examen ». De plus, ce témoin confirme la déclaration solennelle de M<sup>me</sup> N.D., quant aux propos irrespectueux tenus par la fille de la demanderesse à l'endroit du personnel hospitalier alors qu'il exerçait ses fonctions;
- De ces événements, D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir a donc cru nécessaire d'inscrire au dossier de la demanderesse une note sur les propos et comportement de sa fille (pièce O-2 précitée), lesquels sont considérés comme étant irrespectueux à l'endroit du personnel hospitalier, incluant les médecins;
- D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir, ayant refusé de retirer ce renseignement du dossier, M<sup>me</sup> B a donc déposé contre celle-ci une plainte auprès de l'organisme, laquelle plainte fut examinée par le Comité exécutif du CMDP. Celui-ci a décidé de ne pas retenir la plainte, concluant à l'absence de faute de nature médicale, d'une part. Ce même comité a de plus indiqué que des « échanges difficiles

entre le médecin substitut et la famille, sont survenus ». Il fait remarquer qu'eu égard au « retrait des propos écrits par le médecin, le Comité en vient à la constatation que le médecin concerné refuse de modifier le contenu de sa note; [...]. » Ledit comité a fait parvenir sa réponse à M<sup>me</sup> B personnellement (pièce O-3 précitée) et non à la demanderesse;

- Par la suite, M<sup>me</sup> B a formulé une demande de rectification auprès de l'organisme qui refuse d'y acquiescer pour les mêmes motifs invoqués (pièces O-3, O-4 et O-5 précitées).

[25] À la suite de l'audience à laquelle ni la demanderesse ni sa fille ont choisi de participer, la Commission a communiqué, pour commentaires dans un délai précis, à Mme A, les documents déposés en preuve par l'organisme.

[26] Dans une réponse datée du 4 juillet 2003 et à laquelle étaient annexés des documents, M<sup>me</sup> B a nié catégoriquement toutes allégations voulant qu'elle aurait tenu des propos désobligeants ou irrespectueux à l'endroit du personnel hospitalier.

[27] Elle ajoute que « ces propos faux n'ont aucun caractère médical mais plutôt un caractère de conflit de personnalité et / ou de conflit relationnel et un conflit basé sur des interprétations fausses ».

[28] Ces commentaires ont été transmis par la Commission à l'avocat de l'organisme. Il y a alors eu un échange de correspondance dont la dernière remonte, au 17 juillet 2003, date où a débuté le délibéré; copie de cette correspondance entre la Commission et l'organisme a été transmise à la demanderesse.

#### DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

[29] La demande de révision portant la signature de la demanderesse et de M<sup>me</sup> B, sa fille, est formulée au sens de l'article 135 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*<sup>2</sup> (la « Loi sur l'accès »).

135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du

---

<sup>2</sup> L.R.Q., c. A-2.1.

responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

[30] Et la présente demande de rectification faisant l'objet du présent litige est formulée au sens de l'article 89 de ladite loi.

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.

[31] Pour pouvoir procéder à la rectification de renseignements nominatifs contenus dans un document, des conditions précises sont établies par le législateur, lesquelles doivent être respectées par un organisme public. Dans le cas sous étude, la preuve tant documentaire que testimoniale a clairement démontré que la demande de rectification portant la signature de la demanderesse et de sa fille concerne uniquement celle-ci. Cette demande vise le retrait d'une note inscrite au dossier médical de la demanderesse par D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir voulant que M<sup>me</sup> B aurait tenu des propos irrespectueux à l'égard du personnel hospitalier, incluant les médecins chargés de prodiguer des soins à la demanderesse chez l'organisme.

[32] Pour que cette demande de rectification soit recevable, la demanderesse devait prouver que les renseignements contenus à cette note (pièce O-2) sont inexacts, incomplets ou équivoques au sens de l'article 89 de la Loi sur l'accès.

[33] Or, en aucun moment, elle n'a cru nécessaire de le faire. Ayant été informée par M<sup>me</sup> B, de l'état de santé de la demanderesse, la Commission a remis l'audience de cette cause et lui a permis de participer à une prochaine date, par lien téléphonique. M<sup>me</sup> B, sa fille, a plutôt transmis à la Commission une note non signée portant l'en-tête et les coordonnées d'un médecin, qui indique, entre autres, que la demanderesse ne peut pas se présenter en cour. Ladite note n'indiquait nullement que la demanderesse ne pouvait pas participer à l'audience, par lien téléphonique.

[34] La demanderesse ne s'est pas déchargée de la preuve voulant que la note inscrite par D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir concernant M<sup>me</sup> B, laquelle se trouve au dossier

médical de la demanderesse est soit inexacte, soit incomplète ou soit équivoque au sens de l'article 89 de la Loi sur l'accès.

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

**REJETTE** la demande de révision de la demanderesse sur la rectification de la note concernant sa fille et inscrite par D<sup>re</sup> Dubuc-Lissoir (pièce O-2 précitée) à son dossier médical contre le Centre hospitalier de l'Université de Montréal;

**FERME** le présent dossier n° 00 21 42.

**CHRISTIANE CONSTANT**  
Commissaire

Montréal, le 5 février 2004

M<sup>e</sup> Richard Boyczun  
MONETTE BARAKETT LÉVESQUE BOURQUE PEDNEAULT  
Procureurs du Centre hospitalier de l'Université de Montréal