

Dossier : 00 12 07

Date : 20030616

Commissaire : M^e Michel Laporte

X

Demanderesse

c.

**CENTRE HOSPITALIER
UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE**

Organisme

DÉCISION

L'OBJET

DEMANDE DE RÉVISION

[1] La demanderesse conteste la décision du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (le « Centre ») de lui refuser l'accès, selon les termes des articles 32 et 86.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹ (la « Loi »), à son dossier de résidence d'accueil.

[2] Une audience se tient à Sherbrooke le 29 avril 2003, après remise de celle fixée pour les 24 avril 2001, 3 juin 2002 et 17 février 2003.

¹ L.R.Q., c. A-2.1.

L'AUDIENCE

A) LE LITIGE

[3] La procureure de la demanderesse, M^e Louise Lachance, confirme que sa cliente a obtenu, au mois d'avril 2001, une copie du dossier réclamé, à l'exception des trois types suivants de renseignements lui étant refusés en vertu des articles 86.1 et 88 de la Loi (pièce O-2) :

- Le plan d'intervention des usagers qui ont quitté la résidence d'accueil;
- Le profil des usagers;
- Les documents permettant d'identifier des tiers.

B) LA PREUVE

i) Du Centre

M^e Danielle Gauthier

[4] La procureure du Centre, M^e Danielle Gauthier, dépose à la Commission d'accès à l'information (la « Commission »), sous pli confidentiel, de consentement, les parties du dossier n'ayant pas été données à la demanderesse. Elle signale que le dossier est divisé en deux parties (Tomes 1 et 2) et que ces dernières sont paginées. Elle dépose un tableau identifiant les pages n'ayant pas été remises à la demanderesse (pièce O-1).

M^{me} Annie Laliberté

[5] M^{me} Laliberté, travailleuse sociale au Service ressource, explique que le Service dont elle relève est spécialisé dans le secteur de la santé mentale et s'occupe des familles d'accueil hébergeant des usagers. Sa fonction à titre d'intervenante est d'assurer le suivi des usagers (activité de la vie quotidienne) ayant des problèmes de santé mentale et bénéficiant des services de familles d'accueil. Le Service ressource, précise-t-elle, doit recruter notamment les familles d'accueil (communément appelées « Ressources »), suivre l'évolution de celles-ci (écoute et support), gérer les plaintes et assurer la qualité des services. Elle atteste que la demanderesse est reconnue comme Ressource familiale et qu'elle a conclu un contrat à cet effet avec la régie régionale concernée.

[6] M^{me} Laliberté relate que le rôle d'un intervenant usager est de voir aux soins et à la réadaptation d'une clientèle lourdement atteinte. Ainsi, avant de

trouver une Ressource pour une personne, un comité de placement évalue l'admissibilité et les besoins de la personne visée ainsi que les Ressources familiales disponibles. La Ressource acceptant d'accueillir une personne se voit remettre :

- Les renseignements permettant de l'identifier, tels que le nom de l'utilisateur, sa date de naissance et le nom du médecin traitant;
- Le profil de l'utilisateur comprenant les caractéristiques psychologiques de base ou des informations sur des antécédents d'infractions aux lois;
- Le plan d'intervention contenant de l'argent de poche, des règles sur l'hygiène, des indications sur la prise de médicaments et des objectifs en lien avec l'utilisateur.

[7] M^{me} Laliberté spécifie que les informations relatives au profil de l'utilisateur sont données verbalement à la Ressource familiale et traitées de façon confidentielle. Elle ajoute que lorsqu'un utilisateur quitte la Ressource familiale, celle-ci doit détruire les documents reçus ou les remettre à l'intervenant responsable du dossier.

[8] M^{me} Laliberté énumère ce que contient le dossier d'une Ressource familiale comme celle de la demanderesse de la façon suivante :

- Les renseignements nominatifs la concernant;
- Les rapports d'évaluation;
- La correspondance;
- Le roulement des usagers;
- Les notes de suivis : plaintes, discussions avec les intervenants, respect du plan d'intervention, cheminement des usagers et conseils de l'intervenant.

[9] M^{me} Laliberté fait valoir que les informations au dossier de la Ressource familiale peuvent provenir de plusieurs personnes, notamment l'intervenant social, l'intervenant ressource, l'utilisateur, la famille de celui-ci et les tiers. Elle précise toutefois que seul l'intervenant social est autorisé à verser les informations au dossier.

[11] M^{me} Laliberté soumet que les plaintes visant une Ressource familiale ne lui sont pas toutes transmises. Elle évalue préalablement la nature de la plainte et le degré d'insatisfaction. Elle vérifie avec les intervenants le bien-fondé de la plainte

et, le cas échéant, en informe la Ressource. Elle affirme ne jamais dévoiler le nom du plaignant à la Ressource, la clientèle étant vulnérable et craignant les représailles. Si une situation s'avère importante, elle en informe son chef de service et celui-ci en devient responsable. Elle signale qu'une plainte est consignée par écrit au dossier de la Ressource, sous la rubrique « Notes d'évolution », pour en assurer le suivi. Ces dernières informations ne sont pas accessibles à la Ressource parce qu'elles concernent un usager.

[12] M^{me} Laliberté mentionne que la région possède un réseau de 35 Ressources, dont la majeure partie sont des ressources de type familial, comptant chacun un maximum de neuf usagers. Il existe, note-t-elle, des intervenants ressources et des intervenants usagers pour gérer les insatisfactions et assurer un équilibre aux fins d'offrir un meilleur service aux usagers. Un résumé des discussions et commentaires entre les intervenants et entre ceux-ci et la Ressource est inscrit au dossier.

[13] Interrogée par la procureure de la demanderesse, M^{me} Laliberté reconnaît le contrat type de 1999 tel qu'il a été convenu entre le Centre et la Ressource, notamment l'article 4.04 et le septième point de l'article 7.01 (pièce D-1 en liasse) :

4.04 Dans les trente (30) jours qui suivent l'entrée de l'utilisateur dans la Résidence d'accueil, l'établissement associe la Résidence d'accueil à la précision des objectifs contenus au plan d'intervention de l'utilisateur, la consulte sur les moyens à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs, ajuste les services attendus pour répondre aux besoins de l'utilisateur et lui remet un plan d'intervention pour cet usager;

L'établissement associe et consulte de la même manière la Résidence d'accueil lors de chaque révision subséquente du plan d'intervention de l'utilisateur;

7.01. La Résidence d'accueil assume les obligations suivantes :

[...]

- respecter la confidentialité des renseignements nominatifs et cliniques concernant les usagers;

[...]

[14] M^{me} Laliberté réitère que les éléments d'une plainte sérieuse sont communiqués à la Ressource et une note à cet effet est expédiée au chef de service. Ces informations sont toujours traitées confidentiellement.

[15] M^{me} Laliberté affirme que le Centre ne détient pas d'autres documents que ceux déjà donnés à la demanderesse ou demeurant en litige.

[16] Une preuve *ex parte* est soumise selon les termes de l'article 20 des Règlements de la Commission² :

20. La Commission peut prendre connaissance, en l'absence du requérant et à huis clos, d'un document que l'organisme public ou le tiers prétend devoir être soustrait à l'accès en vertu d'une restriction prévue à la section II de la Loi.

ii) De la demanderesse

[17] La demanderesse indique qu'elle est reconnue comme résidence d'accueil depuis 1979. Elle atteste obtenir de l'intervenant, bien souvent verbalement et au téléphone, le profil et le vécu d'un potentiel résident, notamment s'il est agressif ou le type de relation avec sa famille. Elle atteste également conserver de façon confidentielle toutes les informations qui lui sont données. Lorsque l'utilisateur quitte sa Résidence, elle détruit ces informations en les mettant au feu.

[18] La demanderesse reconnaît le contrat type (pièce D-1 en liasse) et mentionne que le plan d'intervention, réalisé par la travailleuse sociale, lui est remis lors de l'accueil d'un résident. Ce dernier fait l'objet d'une révision, un mois après son arrivée, avec la travailleuse sociale. Le plan, conservé jusqu'au départ de l'utilisateur, dit-elle, constitue son outil de travail.

[19] La demanderesse fait valoir qu'on communique habituellement avec elle pour lui signifier l'objet d'une plainte. Elle se présente par la suite au bureau du Centre, d'où on lui livre la teneur de la plainte. Elle confirme n'avoir jamais obtenu copie d'une plainte, mais plutôt son contenu.

[20] Interrogée par la procureure du Centre, la demanderesse indique n'avoir fait l'objet que de deux ou trois plaintes entre 1979 et 2000.

² Règles de preuve et de procédure de la Commission d'accès à l'information, décret 2058-84.

C) LES ARGUMENTS

i) Du Centre

[21] M^e Gauthier soumet que les articles 19 et 28 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*³, ayant préséance sur la Loi, rendent confidentielles les informations du dossier d'un usager :

19. Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions, dans le cas où la présente loi prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement ou dans le cas où un renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur la santé publique.

28. Les articles 17 à 27 s'appliquent malgré la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

[22] M^e Gauthier avance que la demanderesse ne peut obtenir les informations sur un usager ne vivant plus chez elle, n'ayant plus l'intérêt requis pour les obtenir.

[23] M^e Gauthier fait valoir que les renseignements en litige concernent des tiers et sont visés par l'article 88 de la Loi :

88. Sauf dans le cas prévu par le paragraphe 4^o de l'article 59, un organisme public doit refuser de donner communication à une personne d'un renseignement nominatif la concernant lorsque sa divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement nominatif concernant une autre personne physique ou l'existence d'un tel renseignement, à moins que cette dernière n'y consente par écrit.

[24] M^e Gauthier soutient que la demanderesse ne peut obtenir les renseignements en litige parce qu'aucune preuve ne démontre qu'elle les connaît

³ L.R.Q., c. S-4.2.

ou que les enquêtes administratives portant sur les plaintes ont été portées à son attention⁴. Elle soutient que les plaintes concernant un usager, reproduites par l'intervenant au dossier et pouvant être remises à un autre intervenant, ne peuvent être communiquées sans que ne soit révélée l'identité du plaignant. La communication de ces renseignements lui révélerait donc des renseignements nominatifs concernant d'autres personnes physiques⁵.

[25] M^e Gauthier soutient également que les notes évolutives non transmises à la demanderesse sont des avis ou des recommandations d'intervenants ne pouvant lui être communiqués en vertu de l'article 86.1 de la Loi :

86.1 Un organisme public peut refuser de donner communication à une personne d'un renseignement nominatif la concernant, lorsque ce renseignement est contenu dans un avis ou une recommandation fait par un de ses membres ou un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions, ou fait à la demande de l'organisme par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence et que l'organisme n'a pas rendu sa décision finale sur la matière faisant l'objet de cet avis ou de cette recommandation.

ii) De la demanderesse

[26] M^e Lachance rappelle que la demanderesse reçoit du Centre le profil de l'usager qu'elle héberge, selon les articles 4.03 et 4.05 du contrat régissant les parties (pièce D-1 en liasse), et que ces informations peuvent lui être accessibles :

4.03 Dès qu'un usager est confié à la Résidence d'accueil, l'établissement remet à cette dernière un rapport sommaire écrit de l'état de santé de l'usager, de ses coordonnées et caractéristiques personnelles et sociales pertinentes. L'intervenant de l'établissement transmet un résumé écrit spécifiant les principaux besoins de l'usager et les services attendus de la Résidence d'accueil pour faciliter l'atteinte des objectifs;

⁴ *Gélinas c. Centre local de services communautaires de Hull*, [2000] C.A.I. 327.

⁵ *Brouillette c. Régie des alcools, des courses et des jeux*, [2000] C.A.I. 213;
X c. Ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du Revenu du Québec, [1988] C.A.I. 180;
Sweeney c. Ville de Gatineau, [2002] C.A.I. 44.

- 4.05 Dans les cas où plusieurs établissements ou organismes interviennent auprès de l'utilisateur, l'établissement informe la Résidence d'accueil de la nature des services fournis par chacun en spécifiant les éléments pertinents au plan d'intervention de l'utilisateur.

[27] Elle signale que les renseignements concernant le plan d'intervention sont de ceux versés au dossier, selon les articles 4.04, 5.03 et 7.01 du contrat :

- 5.03 Lors du placement de l'utilisateur, l'établissement informe la Résidence d'accueil de la classification temporaire de l'utilisateur. Dans les trente (30) jours, l'établissement détermine la classification de l'utilisateur en associant la Résidence d'accueil à l'évaluation des besoins de l'utilisateur.

À la demande de la résidence d'accueil, l'établissement l'informe de la classification antérieure des services à l'utilisateur avant son déplacement, en lui transmettant par écrit toute information pertinente.

Suite à cette évaluation, l'établissement indique, par écrit, la date à laquelle la classification prend effet ou se termine, selon le cas.

L'établissement informe la Résidence d'accueil, de la même manière, de toute modification à cette classification.

[28] M^e Lachance ajoute que certaines plaintes sont déjà connues de la demanderesse et que les relevés factuels⁶, neutres, peuvent également lui être accessibles⁷. Elle indique que, de toute manière, la demanderesse est tenue de conserver de façon confidentielle les informations qu'elle reçoit en vertu de l'article 19 de la *Loi sur la santé et les services sociaux* et de l'article 4.01 du contrat :

⁶ *Brouillette c. Régie des alcools, des courses et des jeux*, [2000] C.A.I. 213.

⁷ Lina DESBIENS et Diane POITRAS, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, textes annotés*, SQIJ, p. 339 et 340

- 4.01 Lorsque les obligations envers l'utilisateur ne sont pas sous la responsabilité d'un professionnel de l'établissement contractant, ce dernier doit :
- s'assurer que l'établissement utilisateur respecte les diverses obligations des présentes qui lui sont applicables;
 - identifier à la Résidence d'accueil, le nom de l'établissement qui assumera ces obligations;

[29] M^e Lachance soumet que l'article 86.1 de la Loi ne s'applique qu'à des renseignements touchant directement le citoyen et étant incontestablement les plus importants à son dossier⁸. Elle soumet que le test pour déterminer la présence d'un avis ou d'une recommandation, au sens de la Loi, est celui où l'auteur émet son opinion pour tenter d'influencer le décideur ou de lui dicter une ligne de conduite à adopter⁹. Il ne s'agit pas d'une simple classification de l'information. Il faut distinguer, plaide-t-elle, entre « plaintes » et « commentaires des professionnels ».

[30] M^e Lachance est d'avis qu'il ne peut y avoir d'avis ou de recommandations dans ce dossier, selon l'article 86.1 de la Loi, parce qu'il n'y a pas eu de décision et que nous ne sommes pas dans le cadre d'un processus décisionnel¹⁰.

DÉCISION

[31] J'ai examiné les renseignements qui n'ont pas été communiqués à la demanderesse par le Centre et identifiés par ce dernier à la pièce O-1.

Tome 1, pages 11 et 109

Tome 2, pages 21 à 23 et 56

[32] Le Centre et la demanderesse ont reconnu le caractère confidentiel des renseignements échangés entre eux au sujet d'un usager. Il importe de préciser que les renseignements concernant l'utilisateur sont d'ordre médical et la plupart du temps de nature psychiatrique ou psychologique. Cet aspect de confidentialité est traduit au contrat type, établissant les règles générales, que doivent signer les parties (pièce D-1 en liasse). La demanderesse a également admis que les

⁸ *Id.*, 332.

⁹ *Id.*, 222.

¹⁰ *Leroux c. Ministère de la sécurité publique*, [1993] C.A.I. 299;
Smith c. Hydro-Québec, C.A.I. Québec n° 94 16 75 et 94 16 74, 17 octobre 1995, c. Boissinot.

renseignements touchant un bénéficiaire ayant quitté sa Résidence sont immédiatement détruits.

[33] La Commission comprend qu'une demande d'accès ne peut se substituer à l'exigence pour la Ressource de ne pas conserver de renseignements sur un usager après son départ. De la preuve soumise au cas sous étude, la Commission est d'avis que le profil, le plan d'intervention ou les informations d'un usager ayant déjà quitté la Ressource sont des renseignements concernant celui-ci et non la demanderesse. Cette dernière ne pourra obtenir ce type de renseignements selon les termes de l'article 88 de la Loi.

Tome 1, pages 33 à 36, 46 à 49, 51 à 53, 57, 58, 71 à 74, 109 à 111, 116, 122, 123, 134 et les trois derniers paragraphes de la page 133
Tome 2, pages 57, 60 à 66, 70, 94, 95, 104, 105, 139 et 140

[34] Les parties non transmises par le Centre à ces pages sont des plaintes. La communication de celles-ci permettrait vraisemblablement d'identifier soit le plaignant, soit une autre personne physique que la demanderesse. De plus, il est impossible, aux termes de l'article 14 de la Loi, d'en extraire des parties accessibles sans altérer le sens et la compréhension même du texte :

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

[35] Dans les circonstances, la Commission en arrive à la conclusion que la demanderesse ne peut obtenir, selon l'article 88 de la Loi, copie des renseignements se trouvant à ces parties masquées.

Tome 1, pages 37, 113 et 115
Tome 2, pages 24 et 25

[36] La demanderesse peut obtenir les sections A et B de la page 37 et la page 115 parce qu'il ne s'agit pas de renseignements visés par les articles 86.1 et 88 de la Loi, ceux-ci n'étant que descriptifs ou factuels. Il en est de même pour les pages 24 et 25 du Tome 2 et les trois premiers paragraphes de la section D de la page

37 du Tome 1. La page 113 est également accessible pour les mêmes raisons, après avoir masqué les deux noms y apparaissant.

[37] Toutefois, la section C et le dernier paragraphe de la section D de la page 37 du Tome 1 ne peuvent être communiqués à la demanderesse en vertu de l'article 88 de la Loi.

Tome 1, pages 132 à 134

[38] La Commission est d'avis que la page 132 doit être communiquée à la demanderesse, ne trouvant aucune information visée par les articles 86.1 ou 88 de la Loi. Il en est de même pour les cinq premiers paragraphes se trouvant à la page 133. Pour le reste des paragraphes de la page 133 et la page 134, nous trouvons des renseignements relatifs à d'autres personnes physiques protégés par l'article 88 de la Loi.

Tome 2, pages 26 à 29

[39] La Commission observe que ces pages font une description de faits et d'événements qui, à leur face même, concernent la demanderesse et lui sont connus. Elle pourra donc obtenir copie de ces pages.

Tome 2, pages 52 et 53

[40] L'article 88 de la Loi s'applique à la page 52 et au premier paragraphe de la page 53. La Commission n'observe aucun renseignement visé par les articles 86.1 ou 88 de la Loi quant au reste de la page 53. La demanderesse pourra obtenir copie de la page 53, à l'exception du premier paragraphe.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[41] **PREND ACTE** que la demanderesse a obtenu copie de son dossier, à l'exception des renseignements en litige;

[42] **ACCUEILLE**, en partie, la demande de révision de la demanderesse;

[43] **ORDONNE** au Centre de communiquer à la demanderesse les parties suivantes de son dossier :

TOME 1

- la page 37, à l'exception de la section « C » et du dernier paragraphe de la section « D »;
- la page 113, à l'exception des deux noms y apparaissant;
- les pages 115 et 132;
- la page 133, à l'exception des trois derniers paragraphes.

TOME 2

- les pages 24 à 29;
- la page 53, à l'exception du premier paragraphe.

[44] **REJETTE**, quant au reste, la demande de révision.

MICHEL LAPORTE
Commissaire

M^e Louise Lachance
Procureure de la demanderesse

HEENAN BLAIKIE
(M^e Danielle Gauthier)
Procureurs de l'organisme