

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

Dossier : 05 14 19

Date : 15 novembre 2006

Commissaire : M^e Guylaine Henri

X

Demanderesse

c.

CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Organisme

DÉCISION

OBJET

DEMANDE DE RÉVISION EN MATIÈRE D'ACCÈS

[1] Le 21 juillet 2005, la demanderesse requiert du Centre jeunesse de Montréal (l'organisme) copie « [...] de la lettre et des recommandations [...] » contenues dans un rapport préparé par la commissaire locale adjointe à la qualité des services de l'organisme (la commissaire locale), M^{me} Chantal Legault.

[2] Le 25 juillet 2005, la responsable de l'accès (la responsable) de l'organisme invoque l'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹ (la

¹ L.R.Q., c. S-4.2.

Loi sur la santé) et refuse de lui transmettre ces documents en l'absence de consentement écrit des plaignants.

[3] Le 28 juillet 2005, la demanderesse écrit à nouveau à l'organisme et précise qu'elle ne demande pas copie des plaintes formulées dans le dossier, mais uniquement « [...] la lettre de recommandations formulée par le commissaire C. Legault à [son] endroit. [...] ».

[4] Le 1^{er} août 2005, la responsable répond à la demanderesse qu'elle ne peut lui transmettre les renseignements désirés pour les motifs déjà expliqués dans la correspondance antérieure.

[5] Le 3 août 2005, la demanderesse demande à la Commission d'accès à l'information (la Commission) de réviser la décision de l'organisme.

[6] Le 7 juin 2006, une audience est tenue à Montréal.

AUDIENCE

PREUVE

DE L'ORGANISME

M^{me} Géhane Kamel

[7] M^{me} Kamel est conseillère en accès à l'information au sein de l'organisme. C'est elle qui a traité les demandes de la demanderesse puisqu'à ce moment, elle était responsable d'accès par intérim, la responsable en titre étant absente.

[8] M^{me} Kamel explique que la demanderesse a fait l'objet de plaintes de la part d'usagers parents d'un enfant sous la responsabilité de la demanderesse.

[9] M^{me} Legault, commissaire locale, a enquêté sur ces plaintes. Les dispositions applicables prévoient que, sur réception d'une plainte, la commissaire locale doit faire enquête et, s'il y a lieu, émettre des recommandations. Lorsqu'elle fait enquête sur la plainte d'un usager, la commissaire locale doit remettre une copie de ses recommandations à l'usager ainsi qu'au chef du service concerné qui doit faire un suivi avec l'intervenant impliqué. C'est ce qui s'est produit en l'espèce.

[10] L'organisme a adopté le *Règlement n° 10 sur la procédure d'examen des plaintes*² dont M^{me} Kamel dépose une copie. Ce règlement décrit la procédure à suivre dans le traitement d'une plainte.

[11] Le 29 juin 2005, la commissaire locale a rencontré la demanderesse en compagnie de son chef de service, M^{me} Ouellette et au cours de cette rencontre, elle l'a informée de la nature de ses recommandations. Le 19 juillet 2005, son chef de service lui a remis une lettre l'informant de ce qu'elle attendait d'elle. Cette lettre reprend essentiellement les recommandations de la commissaire locale.

[12] L'organisme dépose le rapport et les recommandations sous pli confidentiel.

[13] M^{me} Kamel explique que lorsque l'organisme reçoit une demande d'accès concernant un dossier d'utilisateur, il n'y donne pas accès à moins de consentement de celui-ci. Elle ajoute que dans les dossiers de plainte d'utilisateur, il n'est jamais arrivé qu'un usager donne son consentement à la divulgation du dossier. En l'espèce, les plaignants n'ont pas donné leur consentement.

[14] En contre-interrogatoire, M^{me} Kamel explique que, n'ayant pas participé à la rencontre du 29 juin 2005, c'est à la suite de la consultation du dossier de la commissaire locale et après l'avoir rencontrée qu'elle peut rapporter ce qui c'est passé lors de cette rencontre.

[15] L'organisme n'a pas demandé le consentement des usagers à la divulgation du rapport et des recommandations puisque les plaignants s'étaient spécifiquement inquiétés de la possibilité d'être identifiés. De plus, l'organisme ne demande pas le consentement des plaignants à la divulgation des documents parce que la commissaire locale les assure que leur dossier est confidentiel et que personne n'y a accès.

[16] Confrontée au fait que la lettre du 19 juillet 2005 fait référence aux inquiétudes soulevées par la commissaire locale sans en préciser la teneur, M^{me} Kamel répond qu'elle ne peut ajouter au contenu de cette lettre. Tout ce qu'elle peut dire, c'est que la commissaire locale a fait un rapport contenant des recommandations avec copie à plusieurs personnes, notamment le chef de service de la demanderesse. La façon dont le chef de service a traduit ces recommandations à la demanderesse est de sa responsabilité. M^{me} Kamel ajoute que la lettre du 19 juillet répond essentiellement aux recommandations de la commissaire locale.

² MG140-1, adopté par le Conseil d'administration de l'organisme, le 22 septembre 2002.

[17] La demanderesse lui ayant expliqué que le plaignant, s'il n'a pas consenti à la divulgation du dossier, le montre toutefois aux intervenants qui ont pris la relève, M^{me} Kamel réplique qu'une fois qu'on a transmis à un usager une copie de son dossier, le responsable d'accès n'a pas de contrôle sur ce qu'il en fait.

DE LA DEMANDERESSE

[18] La demanderesse témoigne qu'elle était intervenante dans un dossier où des plaintes ont été déposées par un parent insatisfait de ses services. Elle explique qu'elle a eu une première rencontre avec la commissaire locale au cours de laquelle cette dernière lui a demandé d'expliquer son travail.

[19] Son chef de service l'a ensuite informée que la commissaire locale allait les rencontrer. La demanderesse n'a reçu aucun document décrivant les plaintes portées. Quelques minutes avant la rencontre avec la commissaire locale, son patron lui a donné quelques feuilles lui demandant de présenter les points sur lesquels elle allait se défendre.

[20] La demanderesse ajoute que peu de temps avant cette rencontre avec la commissaire locale, elle avait subi une agression de la part du père de l'enfant sous sa responsabilité et qu'il en a été question lors de cette rencontre. La commissaire locale l'a aussi informée qu'elle avait transmis le document contenant ses recommandations à l'usager. La commissaire locale l'a également informée qu'on allait lui retirer le dossier parce que les parties ne s'entendaient pas. La demanderesse a demandé une copie de ces recommandations que la commissaire locale lui a refusée. La rencontre s'est terminée là-dessus.

[21] Le dossier lui a effectivement été retiré et on lui a demandé de se soumettre à une supervision.

[22] La demanderesse produit une lettre du 5 juillet 2005 destinée au chef de service de la demanderesse dans laquelle M. Jean-Marc Potvin, directeur de la Protection de la jeunesse, fait état des doutes soulevés par la commissaire locale concernant sa capacité à « [...] exercer adéquatement ses responsabilités [...] ».

[23] La demanderesse dépose aussi deux lettres du 14 mai 2006 de son chef de service, l'une destinée à M. Potvin et l'autre à la commissaire locale, dans laquelle M^{me} Ouellette explique que la demanderesse a collaboré aux moyens mis en place pour évaluer ses connaissances et qu'elle est en mesure d'assumer son rôle de personne autorisée.

[24] L'usager a reçu une copie du rapport et des recommandations de la commissaire locale et, selon la demanderesse, il rapporte que la commissaire locale a conclu que la demanderesse est incapable de faire son travail.

[25] La demanderesse a également dû se soumettre à une supervision en ignorant précisément les reproches qui lui sont faits concernant l'exécution de son travail. Tout ce qu'elle demande c'est de connaître les reproches qu'on lui fait. Elle ne pouvait demander leur consentement aux plaignants puisqu'on lui avait retiré le dossier.

[26] En contre-interrogatoire, la demanderesse confirme qu'elle a rencontré la commissaire locale à deux reprises : une première fois, fin mai, début juin, pour discuter du dossier pendant environ une heure et une seconde fois, plus tard en juin.

[27] Lors de la première rencontre, on l'a informée qu'une plainte avait été déposée contre elle mais on ne lui a pas précisé le contenu de celle-ci. On lui a dit que le client était insatisfait de ses services et on lui a demandé le dossier. Lors de la seconde rencontre, à laquelle M^{me} Legault et M^{me} Ouellette ont participé, M^{me} Legault l'a informée qu'elle avait transmis son rapport et ses recommandations.

[28] La demanderesse confirme qu'elle s'est soumise à une supervision qui est terminée et complétée avec succès.

[29] La demanderesse nie que lors de la deuxième rencontre on lui ait fait part des recommandations contenues dans le rapport. Ce n'est qu'à la lecture de la lettre du 19 juillet de M^{me} Ouellette qu'elle a appris certaines informations concernant les recommandations de la commissaire locale.

ARGUMENTS

DE L'ORGANISME

[30] Conformément à l'article 76.8 de la Loi sur la santé, l'organisme a adopté le *Règlement n° 10 sur la procédure d'examen des plaintes*³.

[31] Ce règlement prévoit notamment ce qui suit :

³ Précité, note 2.

- Le commissaire local doit aviser par écrit l'utilisateur et le service concerné de sa décision d'examiner une plainte (art. 20);
- Le commissaire local doit communiquer les conclusions de son examen à l'utilisateur qui a formulé la plainte, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées aux autorités compétentes (art. 27);
- Le dossier de plainte comprend notamment, le nom du plaignant, l'objet de la plainte, les données recueillies, l'analyse et l'évaluation, les conclusions motivées ainsi que les recommandations, solutions ou correctifs (art. 32);
- Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes autorisées par la Loi sur la santé peuvent y avoir accès (art. 17 à 28, 38 et 67 de la Loi sur la santé). Aucun document dans un dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel de l'établissement (art. 33);
- Le commissaire local doit informer l'utilisateur de ses conclusions motivées et de ses recommandations et il doit communiquer ces dernières à la direction ou au service responsable (Annexe I, art. 4).

[32] Les conclusions et les recommandations du commissaire local concernant la plainte d'un usager font donc partie du dossier de plainte d'un usager.

[33] L'article 76.9 de la Loi sur la santé prévoit que les articles 17 à 28 de cette Loi s'appliquent à tout dossier maintenu par un établissement ou la régie régionale dans l'exercice des fonctions qui leur sont confiées par les sections I, II et III⁴. Le dossier de plainte d'un usager est visé par cette disposition.

[34] L'article 19 de la Loi sur la santé énonce le caractère confidentiel du dossier d'un usager et, par l'effet de l'article 76.9, du dossier de plainte d'un usager assimilé à un tel dossier :

19. Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'utilisateur 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

⁴ Art. 76.9 de la Loi sur la santé.

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 (chapitre S-2.2).

[35] La Loi sur la santé énonce un régime d'accès limité aux dossiers des usagers puisqu'elle prévoit qu'elle s'applique malgré la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁵ (la Loi sur l'accès) :

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 (chapitre A-2.1).

[36] Les articles 17, 21, 22 et 23 de la Loi sur la santé identifient les personnes qui ont accès au dossier d'un usager et les conditions pour y avoir accès. La demanderesse n'est pas une de ces personnes. En l'absence de consentement de l'utilisateur, le dossier de plainte n'est pas accessible à la demanderesse. L'organisme ajoute qu'il n'avait aucune obligation de demander à l'utilisateur s'il consentait à divulguer son dossier à la demanderesse puisque la Loi sur la santé prévoit que le dossier de plainte est confidentiel.

[37] La Cour du Québec et la Commission ont reconnu la confidentialité du dossier de plainte d'un usager et ce, même à l'égard de l'employé concerné par la plainte⁶. La demanderesse n'a donc pas droit aux conclusions ni aux recommandations de la commissaire locale puisqu'elles sont confidentielles.

DE LA DEMANDERESSE

[38] N'étant pas avocate, la demanderesse n'invoque pas de disposition législative ni de jurisprudence à l'appui de sa demande de révision.

[39] La demanderesse soutient qu'en toute justice, étant la personne visée par des reproches concernant ses compétences professionnelles, elle devrait avoir accès à ceux-ci puisque d'autres personnes y ont accès. La lettre du 19 juillet

⁵ L.R.Q., c. A-2.1.

⁶ *Centre d'hébergement et de soins de longue durée de Longueuil c. Manigat*, C.Q., n° 500-02-034889-969, 17 février 2000, j. Lamoureux; *Bédard c. C.L.S.C. Samuel de Champlain*, [1996] C.A.I. 226 et *X c. Centre jeunesse de Montréal*, C.A.I. Montréal, n° 03 04 01, 5 janvier 2004, c. Laporte.

2005, pièce O-2, est déposée dans son dossier d'employé et il en va de sa carrière.

[40] La demanderesse ajoute que la rencontre d'environ une heure qu'elle a eue avec la commissaire locale et son supérieur était insuffisante pour évaluer ses compétences.

DÉCISION

[41] La demanderesse veut obtenir copie des recommandations de la commissaire locale faisant suite à une enquête tenue sur des plaintes formulées par un usager, parent d'enfants sous sa responsabilité.

[42] La Commission rappelle qu'elle n'est pas le forum approprié pour disposer d'un litige en matière de relations de travail ou décider du bien-fondé des recommandations de la commissaire locale.

[43] La Commission a pris connaissance du document déposé sous pli confidentiel. Elle constate que ce document contient effectivement les conclusions et les recommandations de la commissaire locale à la suite de son enquête sur une plainte formulée par un usager.

[44] Comme l'a soutenu l'organisme, il s'agit d'un document faisant partie du dossier de plainte d'un usager⁷.

[45] Par l'effet des articles 76.9, 19 et 28 de la Loi sur la santé⁸, à moins de consentement de l'usager, qui n'a pas été donné en l'espèce, ces renseignements sont confidentiels et la demanderesse ne peut y avoir accès.

[46] La Loi sur la santé prévoit explicitement qu'aucun document contenu au dossier de plainte ne peut être versé au dossier d'un employé :

76.8. Le contenu du dossier de plainte d'un usager est déterminé par règlement pris en vertu du paragraphe 23 de l'article 505.

Malgré toute disposition contraire de la présente loi, aucun document contenu au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou

⁷ Règlement n° 10 sur la procédure d'examen des plaintes, précité note 2, art. 27 et 32.

⁸ L'article 33 du Règlement n° 10 sur la procédure d'examen des plaintes, précité note 2, prévoit également que le dossier de plainte est confidentiel.

du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

L'alinéa qui précède ne s'applique pas aux conclusions motivées d'un médecin examinateur non plus qu'aux recommandations qui les accompagnent, le cas échéant.
(Soulignements ajoutés)

[47] La Commission doit appliquer les dispositions claires de la Loi sur la santé qui prévoient un régime particulier et limité d'accès au dossier d'un usager.

[48] Dans les circonstances, la Commission retient les prétentions de l'organisme et conclut que la demanderesse ne peut obtenir le document en litige en raison des dispositions de la Loi sur la santé, puisqu'il s'agit d'informations confidentielles et qu'elle n'a pas obtenu le consentement de l'utilisateur.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[49] **REJETTE** la demande de révision de la demanderesse.

GUYLAINE HENRI
Commissaire

Archambault, Létourneau & Associés
(M^e Marie-Pier Bellemarre)
Procureurs de l'organisme