

00 09 28

NAULT, Lucie

Demanderesse

c.

**HOPITAL DU SACRÉ-CŒUR DE
MONTRÉAL**

Organisme

Le 6 avril 2000, madame Nault s'adresse à l'organisme afin d'obtenir «*copie intégrale de mon dossier médical relié à CSST 8 octobre 1998.*».

Le 20 avril suivant, monsieur Serge Gourre, chef du service de qualité de vie au travail de la division des ressources humaines de l'organisme, lui répond essentiellement :

- que ce service ne détient que des dossiers administratifs pour les employés de l'établissement;
- qu'il y a lieu de communiquer avec le service des archives médicales de l'établissement où des soins ont été reçus en ce qui concerne l'accès à un dossier médical;
- qu'il y a lieu, pour ce qui est des informations reliées à une lésion professionnelle, de communiquer avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail de la région concernée pour obtenir gratuitement une copie de son dossier lequel comprend les renseignements transmis par l'employeur;
- qu'une demande d'accès au dossier administratif détenu par le service de qualité de vie au travail doit préciser les documents ou les informations dont copie est requise;
- que l'accès à ce dossier administratif est régi par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Le 5 mai 2000, madame Nault requiert la révision de la décision de monsieur Gourre.

Le 6 juin 2000, la Commission donne au directeur général et responsable de l'accès aux documents de l'organisme avis de cette demande de révision.

Les parties sont entendues le 26 mars 2001, à Montréal.

PREUVE :

L'avocat de l'organisme fait entendre monsieur Serge Gourre qui témoigne sous serment.

Monsieur Gourre est chef du service de qualité de vie au travail de la direction des ressources humaines de l'organisme; ce service gère les absences, les régimes de remplacement du revenu tels que l'indemnisation des accidents du travail et l'assurance salaire ainsi que les régimes de prévention, de santé et de sécurité. Monsieur Gourre coordonne, à titre de chef du service et depuis 15 ans, les activités d'une dizaine de personnes.

Il traite, également depuis 15 ans, les demandes d'accès aux documents détenus par ce service.

Tous les renseignements recueillis dans l'exercice des activités du service sont versés dans un dossier administratif qui est constitué pour chaque employé sous l'appellation de *dossier santé*; ce dossier comprend des renseignements fournis par l'employé lui-même ou avec son autorisation, tels que les évaluations médicales, renseignements utilisés pour la gestion de son absence.

Ce dossier administratif est distinct du dossier médical que détient également l'organisme et qui comprend des renseignements relatifs aux soins reçus par un employé comme patient; monsieur Gourre n'a pas accès à ce dossier médical.

Monsieur Gourre explique que madame Nault a requis la copie intégrale de son dossier médical CSST du 8 octobre 1998 et qu'il lui a d'abord indiqué, dans sa réponse du 20 avril 2000, que le service de qualité de vie au travail ne détenait pas de dossiers médicaux; il lui a également spécifié qu'une demande d'accès à un dossier médical devait être adressée au service des archives médicales, que la CSST communiquait gratuitement à la personne concernée une copie de son dossier d'accident de travail et qu'une demande d'accès au dossier détenu par le service de qualité de vie au travail devait être précise quant aux renseignements visés.

Il souligne que madame Nault lui a fait parvenir une autre demande à la suite de sa réponse, demande datée du 5 mai 2000 et dont il dépose la copie (O-1). Cette demande vise l'obtention de «*copie intégrale de mon dossier médical du Dr Jean-Marie Gingras- ex : notes au dossier et autres.*». Il a subséquemment appris que madame Nault avait, également le 5 mai 2000, demandé la révision de sa décision.

Il a, le 23 mai 2000, répondu (O-2) à la nouvelle demande d'accès de madame Nault en lui expliquant :

- que le D^r Jean-Marie Gingras agissait comme conseiller médical pour le service de qualité de vie au travail et qu'aucun dossier ou information n'était conservé par ce médecin;
- que lorsqu'un conseiller médical procède à des évaluations médicales «*dans nos bureaux*», il rédige des notes lui permettant d'assurer la continuité des dossiers qui lui sont soumis par le service de qualité de vie au travail, ces notes étant conservées au *dossier santé* du service;

- qu'une demande d'accès concernant des documents détenus au service devrait être précisée et lui être adressée.

À sa connaissance, madame Nault n'a pas donné suite à cette réponse.

Madame Nault n'avait pas, non plus, requis son aide pour la formulation de ses deux demandes d'accès. Ces demandes lui ont été acheminées par télécopieur, sur un formulaire émanant du syndicat des employés de l'organisme.

La demande de révision du 5 mai 2000 émane aussi de ce syndicat de même que les demandes de révision qui sont faites par d'autres employés de l'organisme et qui sont supportées par le syndicat, demandes de révision dont il dépose la copie, en liasse (O-3).

D'autres employés ont présenté une demande d'accès aux «*copies intégrales des dossiers du Dr Gingras et Dr Voyer*» le 6 avril 2000 et à «*copie intégrale du dossier médical du Dr Jean-Marie Gingras- ex : notes au dossier & autres.*» le 28 avril 2000, demandes d'accès dont il dépose la copie, en liasse avec sa réponse dans chaque cas (O-4). La Commission prend sous réserve l'objection que l'avocate de madame Nault a formulée à l'encontre du dépôt des pièces O-4 qui, à son avis, ne sont pas pertinentes.

En 1991, le syndicat des employés de l'organisme était informé qu'il n'existait, au service de qualité du travail, «*aucun dossier médical des employés au sens de la législation pertinente en la matière*» et que «*toutefois, un dossier administratif relatif à la santé des employés et à accessibilité restreinte est conservé au Service de qualité de vie au travail ...*»(O-5), cette information étant complétée par une note indiquant notamment que le *dossier santé* est «*un dossier administratif constitué pour chacun des employés*» et qu'il était «*composé principalement de documents remis par l'employé ou avec son autorisation*» et concernant

«habituellement son état de santé ou des informations sur une absence du travail pour raison de santé dont la cause est personnelle ou professionnelle...»(O-5).

Monsieur Gourre était, en 1991, chef du service de qualité de vie au travail et il traitait les demandes d'accès aux documents détenus par ce service; les demandes d'accès appuyées par le syndicat étaient faites sur un même formulaire et elles étaient précises. Depuis un an environ, la terminologie utilisée par les demandeurs est, à son avis, moins précise.

L'organisme procède annuellement, par campagne menée au sein de l'organisme, à l'information des «gens» en ce qui concerne le droit d'accès aux dossiers médicaux détenus par son service des archives.

Il n'a pas traité la demande d'accès que lui a adressée la demanderesse le 6 avril 2000 parce qu'à son avis, des précisions sur la portée de cette demande doivent lui être fournies.

Une copie du dossier que madame Nault a soumis à la Commission des lésions professionnelles est déposée par l'organisme (O-6) et conservée de manière confidentielle par la Commission d'accès à l'information. Ce dossier paginé indique notamment la date des derniers documents le constituant.

L'avocate de madame Nault fait entendre sa cliente qui témoigne sous serment.

Madame Nault est préposée à la cafétéria de l'organisme depuis 1983. Elle a soumis une réclamation à la CSST en raison d'un événement qui s'est produit le 8 octobre 1998; elle a été absente de son travail et en période d'invalidité, à compter du 3 février 1999. Elle a été examinée par le D^r Jean-Marie-Gingras, quelques jours plus tard, à la demande de l'organisme et dans les bureaux de l'organisme. Elle a, plus tard au cours du même mois et à la demande de l'organisme, été examinée par

le D^r Comeau, orthopédiste, en clinique privée (SANAGEX). Il s'agit là, à sa connaissance, du seul dossier médical qui soit détenu par le service de qualité de vie au travail la concernant et se rapportant à l'événement du 8 octobre 1998; à son avis, le service ne pouvait confondre ces renseignements avec d'autres renseignements.

Elle reconnaît la copie du formulaire *Avis de l'employeur et demande de remboursement* dont l'original lui a été fourni par le service de qualité de vie au travail de l'organisme et qu'elle a signé le 4 février 1999 (D-1).

Les deux médecins qui l'ont examinée ont recommandé son retour au travail; une conseillère en gestion du service de qualité de vie au travail l'a avisée, en date du 12 mars 1999 (D-2), que :

- l'expert avait conclu à son aptitude à revenir au travail et à exercer toutes ses tâches;
- *«Puisque nous sommes en attente d'une décision d'admissibilité de la CSST, nous vous informons que vous pouvez soit réintégrer le travail ou le cas échéant, vous serez considérée en absence...».*

En contre-interrogatoire, Madame Nault affirme que sa demande d'accès du 6 avril 2000 a été transmise par le syndicat des employés. Sa demande d'accès du 5 mai 2000, qui est une continuité de la précédente, apporte *«plus de précisions»*; elle a aussi été formulée avec l'aide du syndicat et elle porte la même date que la demande de révision. Elle est d'avis que son dossier CSST ne comprend pas toutes les notes inscrites depuis son arrêt de travail du 2 février 1999, notamment celles du D^r Jean-Marie Gingras qui est un conseiller médical de l'organisme et qui est le premier intermédiaire rencontré par elle après son arrêt de travail et après avoir complété l'avis donné à l'employeur (D-1) Elle n'a pas obtenu les notes du D^r Gingras, ce qui explique le libellé de sa deuxième demande d'accès.

Madame Nault ne savait pas que le dossier administratif *dossier santé* ne pouvait être désigné par l'expression dossier médical. Elle a précisé «*dossier CSST*» ; selon elle, l'organisme sait très bien ce à quoi elle demande accès : les notes médicales détenues par l'organisme, prises par le D^r Gingras lors de leur rencontre en février 1999 et exprimant, de façon motivée, un avis indiquant que sa situation ne relevait pas de la CSST.

Elle a soumis une demande de révision à la Commission le 5 mai 2000 parce que son syndicat le lui a recommandé en raison du refus de monsieur Gourre.

ARGUMENTATION :

L'avocat de l'organisme soumet que la preuve démontre que madame Nault a été guidée dans ses démarches par le syndicat des employés de l'organisme (Syndicat des employés de l'Hôpital-du-Sacré-Cœur de Montréal C.S.N.).

À son avis, la preuve démontre également que le syndicat sait que le dossier administratif et le dossier médical, détenus par l'organisme qui est un établissement de santé, sont distincts et, conséquemment, désignés distinctement.

Il soumet que la réponse du 20 avril 2000, signée par le responsable Serge Gourre, n'est pas un refus¹ mais bien une demande de précision complétée par des explications. Il souligne que cette réponse est suivie de deux demandes présentées par madame Nault, selon les conseils de son syndicat, ce, sans l'assistance du responsable.

Il soumet que la preuve démontre que madame Nault a donné raison au responsable en lui fournissant des précisions tout en demandant une révision de la réponse du 20 avril. À son avis, madame Nault renonçait à son recours en révision en

fournissant des précisions à monsieur Gourre. Il soumet que madame Nault devait faire un choix : contester ou fournir des précisions.

Il soumet que la preuve démontre la distinction existant chez l'organisme entre le dossier administratif *dossier santé* et le dossier médical.

Il soumet que le responsable devait obtenir des précisions afin de traiter adéquatement la demande et appliquer les restrictions qui, le cas échéant, étaient applicables, compte tenu du litige qui était, lors de la demande d'accès, pendant devant la CSST et qui n'est pas réglé, tel que l'établit le dossier CSST-CLP de madame Nault (O-6).

Il souligne que madame Nault utilise encore le terme «*médical*» dans sa deuxième demande d'accès, ce, sous les conseils de son syndicat.

À son avis, monsieur Gourre n'a pas refusé d'acquiescer à la demande du 6 avril 2000 et il était en droit de demander des précisions.

L'avocate de madame Nault soumet que sa cliente a demandé, au service de qualité de vie au travail, une copie intégrale de son dossier médical relié à la CSST 8 octobre 1998. Elle soumet que ce service détient des dossiers concernant les employés et se rapportant à leur travail, non pas des dossiers médicaux qui ne sont pas reliés à leur travail.

À son avis, la demande d'accès était suffisamment précise pour que monsieur Gourre soit en mesure d'identifier les renseignements requis. Elle soumet que la preuve démontre particulièrement que madame Nault n'a présenté qu'une seule réclamation à la CSST qui soit reliée à l'événement du 8 octobre 1998 et que monsieur Gourre pouvait facilement comprendre ce à quoi elle demandait accès.

¹ *Hydro-Québec c. Trudel* (C.Q.) (1999) C.A.I. 472

Elle soutient que les mots utilisés par madame Nault dans la formulation de sa demande d'accès ainsi que l'aide qui lui a été fournie par son syndicat sont des prétextes trouvés par l'organisme pour retarder le traitement de cette demande.

Elle soutient que madame Nault s'est prévaluée des deux recours qui s'offraient à elle afin de s'assurer d'avoir accès aux renseignements demandés.

Elle soutient que la preuve établit que l'organisme, en qualité d'employeur, a requis de madame Nault qu'elle soit examinée par deux médecins, les docteurs Gingras et Comeau, ce, dans le cadre de sa réclamation à la CSST et, particulièrement, de l'évaluation de son aptitude à exécuter son travail d'employée de l'organisme.

À son avis, monsieur Gourre n'a pas aidé madame Nault à préciser sa demande d'accès du 6 avril 2000, demande qui était suffisamment précise et dont le traitement par monsieur Gourre s'imposait.

Selon l'avocate de madame Nault, le défaut de monsieur Gourre de répondre à madame Nault constitue un refus qui donne ouverture au recours en révision².

DÉCISION :

Aidée par son syndicat, madame Nault s'est adressée au responsable afin d'obtenir copie de tous les renseignements médicaux reliés à l'événement du 8 octobre 1998 qui a donné lieu à son dossier CSST.

² *Bobula c. Commission scolaire protestante de Châteauguay Valley* (1997) C.A.I. 147, 150.

Cette demande d'accès est claire et simple : elle contient des indications plus que suffisamment précises pour permettre au responsable de trouver les renseignements médicaux en litige qui ont été bien identifiés et qui sont versés dans le dossier administratif *dossier santé* propre à madame Nault. La demande d'accès du 6 avril 2000 est, en vertu de la loi, recevable et elle devait être traitée avec diligence :

95. Lorsqu'une demande de communication porte sur un renseignement nominatif qui n'est pas versé dans un fichier de renseignements personnels, la demande doit, pour être recevable, contenir des indications suffisamment précises pour permettre au responsable de le trouver.

98. Le responsable doit donner suite à une demande de communication ou de rectification avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de sa réception.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas dix jours. Il doit alors en donner avis au requérant, par courrier, dans le délai prévu au premier alinéa.

Madame Nault n'a pas requis l'aide du responsable pour la formulation de sa demande d'accès précise et pour l'identification des renseignements demandés; elle n'avait pas, non plus, à le faire :

96. Le responsable doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande et l'identification du renseignement demandé, à toute personne physique qui le requiert.

La preuve m'a convaincue que les renseignements en litige, inscrits par des médecins, sont détenus par l'organisme dans l'exercice de ses fonctions et versés dans le dossier administratif de madame Nault, son employée. La preuve démontre particulièrement que l'organisme a demandé que madame Nault soit examinée par

deux médecins en février 1999 après avoir reçu l'avis (D-1) que celle-ci lui a remis en rapport avec l'événement du 8 octobre 1998, examens qui ont été faits.

La preuve m'a également convaincue que le responsable connaît la nature des renseignements versés dans un dossier administratif *dossier santé* et qu'il sait que le syndicat, qui, à sa connaissance supporte madame Nault, est aussi, depuis 1991, informé de la nature des renseignements versés dans ce type de dossier. Le responsable a fait défaut de répondre à la demande dans les délais applicables; madame Nault pouvait demander la révision de son refus :

102. A défaut de répondre à une demande dans les délais applicables, le responsable est réputé avoir refusé d'y accéder et ce défaut donne ouverture au recours en révision prévu par la section I du chapitre V, comme s'il s'agissait d'un refus d'accéder à la demande.

La preuve me convainc enfin de l'inexistence d'un problème de procédure.

Compte tenu de ce qui précède, il n'y a pas lieu de trancher l'objection relative au dépôt des pièces produites en liasse sous la cote O-4.

PAR CES MOTIFS, la Commission

ACCUEILLE la demande de révision;

ORDONNE au responsable, monsieur Serge Gourre, de traiter la demande d'accès du 6 avril 2000 conformément à la loi.

HÉLÈNE GRENIER
Commissaire

Québec, le 3 juillet 2001.

00 09 28

12

M^e Céline Lalande, pour la demanderesse

M^e François Charette, pour l'organisme