

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

**Dossiers :** 03 14 39      04 00 28  
                 03 20 27      04 00 27  
                 03 20 26      04 02 93  
                 03 21 85

**Date :**            Le 2 février 2005

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Michel Laporte

**X**

Demandeur

c.

**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE  
AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

Organisme

---

**DÉCISION**

---

**L'ÉTAT DU DOSSIER**

[1] Le demandeur s'adresse à sept reprises à la Société de l'assurance automobile du Québec (la « SAAQ ») pour obtenir des renseignements le concernant. Les demandes d'accès et les réponses de la SAAQ pour chaque dossier sont les suivantes :

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 2

### **Dossier n° 03 14 39**

- Le 13 juin 2003 : Le demandeur veut « [...] avoir la *copie intégrale* de mon dossier depuis le 10 avril 2003 incluant les notes informatiques complètes, avis envoyés et ainsi que tous documents reçus depuis cette date, *incluant le dossier de 250 pages* que j'ai soumis au Dr. François Delisle lors de l'expertise du 21 mars 2001 [...]. »
- Le 11 juillet 2003 : La SAAQ accuse réception de la demande reçue le 7 juillet précédent et requiert un délai supplémentaire de dix jours pour la traiter. Le 6 août suivant, elle l'informe : « Pour faire suite à votre demande reçue le 7 juillet 2003, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés. Nous aimerions cependant vous informer que malgré des recherches intensives, nous n'avons pu retrouver le document de 250 pages qui nous aurait été transmis par le docteur Delisle. »

### **Dossier n° 03 20 27**

- Le 17 septembre 2003 : Le demandeur veut « [...] avoir la *copie intégrale* de mon dossier depuis ma dernière demande soit le 21 août 2003, incluant les notes informatiques complètes, avis envoyés et ainsi que tous documents reçus depuis la dernière demande. »
- Le 3 octobre 2003 : La SAAQ accuse réception de la demande reçue le 25 septembre précédent et requiert un délai supplémentaire de dix jours pour la traiter. Le 21 octobre suivant, elle l'informe : « Pour faire suite à votre demande reçue le 25 septembre 2003, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés. »

### **Dossier n° 03 20 26**

- Le 8 octobre 2003 : Le demandeur veut « [...] avoir la *copie intégrale* de mon dossier depuis ma dernière demande soit le 17 septembre 2003, incluant les notes informatiques complètes [...] et les avis envoyés ainsi que tous documents reçus depuis la dernière demande. »
- Le 4 novembre 2003 : La SAAQ accuse réception de la demande reçue le 8 octobre précédent et requiert un délai supplémentaire de dix jours pour la

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 3

traiter. Le 24 novembre suivant, elle l'informe : « Pour faire suite à votre demande reçue le 8 octobre 2003, nous tenons à vous informer qu'il n'y a aucun document ajouté à votre dossier depuis le 17 septembre 2003 jusqu'au 3 novembre 2003. »

#### **Dossier n° 03 21 85**

- Le 16 octobre 2003 : Le demandeur aimerait [...] avoir copie de toute la correspondance et notes me concernant, *en outre*, dans le dossier médical de 250 pages que j'ai remis à votre médecin expert Dr. F. Delisle le 21 mars dernier. [...]. »
- Le 5 novembre 2003 : La SAAQ accuse réception de la demande reçue le 3 novembre précédent et requiert un délai supplémentaire de dix jours pour la traiter. Le 14 novembre suivant, elle l'informe : « Pour faire suite à votre demande reçue le 3 novembre 2003, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés. »

#### **Dossier n° 04 00 28**

- Le 30 octobre 2003 : Le demandeur veut « [...] avoir la *copie intégrale* de mon dossier depuis ma dernière demande soit le 8 octobre 2003, incluant les notes informatiques complètes [...] et les avis envoyés ainsi que tous documents reçus depuis la dernière demande. »
- Le 20 novembre 2003 : La SAAQ accuse réception de la demande reçue le 14 novembre précédent et requiert un délai supplémentaire de 10 jours pour la traiter. Le 3 décembre suivant, elle l'informe : « Pour faire suite à votre demande reçue le 14 novembre 2003, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés. »

#### **Dossier n° 04 00 27**

- Le 23 novembre 2003 : Le demandeur veut « [...] avoir la *copie intégrale* de mon dossier depuis ma dernière demande soit le 30 octobre 2003, incluant les notes informatiques complètes et les avis envoyés ainsi que tous documents reçus depuis la dernière demande. »

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 4

- Le 25 novembre 2003 : La SAAQ accuse réception de la demande reçue le 21 novembre précédent et requiert un délai supplémentaire de dix jours pour la traiter. Le 3 décembre suivant, elle l'informe : « Pour faire suite à votre demande reçue le 21 novembre 2003, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés. » (pièce O-1).

### Dossier n° 04 02 93

- Le 20 décembre 2003 : Le demandeur veut « [...] avoir la *copie intégrale* de mon dossier depuis ma dernière demande soit le 23 novembre 2003, incluant les notes informatiques complètes et les avis envoyés ainsi que tous documents reçus depuis la dernière demande.

[...] Je me vois donc dans l'obligation de vous demander copie du registre informatique et notes des appels téléphoniques que j'ai logé ou reçu de la S.A.A.Q.

De plus la télécopie que j'ai faxé à Monsieur Stéphane Bédard le ou vers le 1<sup>er</sup> septembre 2003 est toujours manquante aux copies que vous m'avez fait parvenir [...].

De plus, malgré ma demande pourtant claire fait à Mme M. Nadeau de ne pas intervenir dans mon dossier, vous avez logé ..en mon nom(!) une plainte à Monsieur Jean Mathieu/S.A.A.Q vers le 10 décembre 2003... J'aimerais avoir copie de TOUTE la correspondance autour de cette affaire, dont la correspondance avec Mme Lyne Bernier et Viviane Moingt de la révision à Montréal, M. Marcel Berthelot, etc. »

- Le 21 janvier 2004 : La SAAQ accuse réception de la demande reçue le 8 janvier précédent et requiert un délai supplémentaire de dix jours pour la traiter. Le 26 janvier suivant, elle l'informe : « Pour faire suite à votre demande reçue le 3 janvier 2004, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés. »  
(sic)

[2] Insatisfait des réponses obtenues par la SAAQ, le demandeur sollicite l'intervention de la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») pour réviser les décisions de la SAAQ.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 5

[3] Une audience se tient à Montréal le 15 novembre 2004. Le demandeur y assiste par lien téléphonique. Le 24 novembre 2004, la SAAQ fait parvenir à la Commission et au demandeur un affidavit de M<sup>me</sup> Francine Goupil. Le 30 novembre suivant, la Commission fait parvenir au demandeur la lettre suivante :

La présente fait suite à l'audience tenue le 15 novembre dernier dans les dossiers ci-dessus mentionnés. Tel que convenu, vous trouverez ci-joint copie d'un état de la situation de la preuve soumise par la Société de l'assurance automobile du Québec.

Conformément aux articles 140 et 141 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la Commission disposera des dossiers après avoir obtenu par écrit vos commentaires à nos bureaux de Montréal au plus tard le lundi 20 décembre 2004.

À défaut d'obtenir vos commentaires dans le délai fixé, la Commission n'aura d'autre choix que de fermer le dossier.

[4] Le procureur du demandeur, M<sup>e</sup> Alain Tremblay, fait parvenir ses arguments le 15 décembre 2004.

## **L'AUDIENCE**

### **A) REMARQUES PRÉLIMINAIRES**

[5] La Commission a autorisé le demandeur, le 12 novembre 2004, à assister à l'audience par lien téléphonique. Elle s'exprime de la façon suivante :

VU l'étude des sept dossiers impliquant le demandeur et la Société de l'assurance automobile du Québec (la « SAAQ »);

VU les demandes d'accès débutant le 13 juin 2003;

VU la convocation des parties le 14 septembre 2004 pour une audience le lundi 15 novembre suivant;

VU la lettre du demandeur reçue par la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») le vendredi 12

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 6

novembre 2004 demandant d'annuler l'audience et de statuer sur dossier;

VU la communication à la SAAQ le même jour de cette requête du demandeur;

La COMMISSION DÉCIDE DE MAINTENIR la tenue de l'audience pour le 15 novembre 2004 à 13 h 30;

AUTORISE toutefois le demandeur à assister à l'audience par lien téléphonique. Le demandeur devra communiquer à la Commission son numéro de téléphone pour le joindre ce 15 novembre 2004.

[6] Le demandeur assiste à l'audience de 13 h 30 à 14 h 50. La Commission, avec l'accord des parties, et sous l'engagement de faire suivre au demandeur copie du résumé de la preuve, poursuit l'audience de 15 h à 16 h en présence des représentants de la SAAQ seulement.

## B) LE LITIGE

[7] Le demandeur et la SAAQ confirment que le litige porte sur la série de cinq documents qui suit :

- 1) La copie intégrale du dossier du demandeur, incluant les notes informatiques complètes, avis envoyés et ainsi que tous documents, particulièrement le dossier de 250 pages ayant été soumis par le demandeur au D<sup>r</sup> François Delisle lors de l'expertise le 21 mars 2001;
- 2) La copie du registre informatique et note des appels téléphoniques que le demandeur a logés ou reçus de la SAAQ;
- 3) La télécopie que le demandeur a envoyée à M. Stéphane Bédard de la SAAQ vers le 1<sup>er</sup> septembre 2003;
- 4) La plainte formulée au nom du demandeur à M. Jean Mathieu de la SAAQ vers le 10 décembre 2003 et toute la correspondance liée à celle-ci, notamment entre M<sup>mes</sup> Lyne Bernier et Viviane Moingt et M. Marcel Berthelot;
- 5) Le délai de traitement des demandes d'accès par la SAAQ.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 7

C) LA PREUVE

De la SAAQ et du demandeur

**Le point 1 en litige**

M<sup>me</sup> Francine Goupil

[8] M<sup>me</sup> Goupil mentionne avoir été agente d'indemnisation, rattachée à la vice-présidence de la SAAQ, avant d'assumer les nouvelles responsabilités de technicienne en administration, secteur de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*<sup>1</sup> (la « Loi »). Elle atteste avoir traité les présentes demandes d'accès.

[9] M<sup>me</sup> Goupil affirme avoir donné au demandeur tous les documents détenus par la SAAQ le concernant. Elle affirme également que la SAAQ n'a pas le document de 250 pages exigé par le demandeur.

[10] M<sup>me</sup> Goupil explique que la SAAQ numérise et reproduit tous les documents qu'elle reçoit dès leur réception, à l'aide d'un *scanner*, et ce, depuis 1995. Le personnel responsable du dossier peut donc trouver informatiquement, sous le programme communément appelé « IMAGE », un document papier expédié par une partie.

[11] Ne trouvant pas le document de 250 pages, M<sup>me</sup> Goupil a requis du Service de la gestion des documents de lui remettre tous les documents papier visant le demandeur. Elle a vérifié page par page le dossier aux fins de retrouver ce document de 250 pages, mais sans succès. Elle signale que les recherches de M<sup>me</sup> Marie-Paule Bisson, de la Direction du bureau des médecins de la SAAQ, et de M<sup>me</sup> Sylvie Delisle, secrétaire du médecin ayant réalisé l'expertise, le D<sup>r</sup> François Delisle, ont également été infructueuses. Elle ajoute qu'une page d'un document reçu à la SAAQ reste parfois collée à une autre page et n'est alors pas numérisée. Elle prétend que cette situation peut difficilement survenir pour un document de 250 pages.

[12] M<sup>me</sup> Goupil relate que M<sup>me</sup> Delisle a confirmé avoir expédié à la SAAQ le document de 250 pages (pièce D-1). Cette même information a été communiquée au demandeur.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. A-2.1.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 8

[13] M<sup>me</sup> Goupil a contacté le Service de messagerie de la SAAQ et revendiqué une vérification supplémentaire au Bureau des expertises médicales et au Service de la gestion des dossiers pour retrouver le document. Ces dernières démarches n'ont pas permis de trouver le document de 250 pages. Elle a effectué une dernière et ultime vérification avec M<sup>me</sup> Bisson et obtenu le même résultat.

[14] M<sup>me</sup> Goupil ne conteste pas l'existence de ce document de 250 pages, lequel, dit-elle, demeure toutefois introuvable à la SAAQ et au bureau du médecin expert. Elle indique que la SAAQ a reçu l'expertise du D<sup>r</sup> Delisle, mais pas le document de 250 pages. Elle émet l'hypothèse de la perte du document lors du transport de celui-ci.

[15] M<sup>me</sup> Goupil soutient qu'un document de 250 pages peut difficilement se trouver dans un autre dossier d'usager, l'agent d'indemnisation de la SAAQ pouvant facilement repérer ce type d'erreur.

[16] Interrogée par le demandeur, M<sup>me</sup> Goupil atteste avoir au dossier la lettre de la secrétaire du D<sup>r</sup> Delisle, laquelle mentionne que l'expertise et le document de 250 pages ont été mis dans une enveloppe de la compagnie de messagerie DICOM à l'intention de la SAAQ. Elle soutient que la perte d'un document sur support papier était plus fréquente avant la mise en place du système IMAGERIE en 1995.

[17] M<sup>me</sup> Goupil souligne que les documents sur support papier numérisés par la SAAQ sont conservés dans une boîte, par date de réception, pour une période de six mois. Une recherche a d'ailleurs été effectuée par le Service de la gestion des dossiers qui n'a pu le retrouver.

#### Le demandeur

[18] Le demandeur fait valoir que l'expertise du D<sup>r</sup> Delisle a été expédiée à la SAAQ avec le document de 250 pages. Il soutient que, contrairement au témoignage rendu par M<sup>me</sup> Goupil, l'expertise et le document de 250 pages ont été perdus par la SAAQ, l'expertise ayant été télécopiée de nouveau par le bureau du D<sup>r</sup> Delisle, après son envoi la première fois par la compagnie DICOM.



03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 9

## **Le point 2 en litige**

M<sup>me</sup> Francine Goupil

[19] M<sup>me</sup> Goupil affirme que la SAAQ ne possède aucun registre ni liste de tous les appels téléphoniques. Cependant, un agent peut visionner les notes inscrites par le personnel de la SAAQ au panorama apparaissant à l'écran de l'ordinateur. Ce panorama peut contenir les date et heure des appels téléphoniques. Elle affirme que tous les panoramas détenus par la SAAQ concernant le demandeur lui ont déjà été remis.

[20] Interrogée par le demandeur, M<sup>me</sup> Goupil confirme que la consultation du panorama permet au demandeur de vérifier l'existence ou non de l'inscription d'appels téléphoniques à son dossier.

## **Les points 3 et 4 en litige**

M<sup>me</sup> Francine Goupil

[21] M<sup>me</sup> Goupil avance qu'une télécopie est normalement numérisée par le Service de la gestion des dossiers, comme tous les autres documents reçus sur support papier. Une télécopie au sujet de M. Bédard datée du 1<sup>er</sup> septembre 2003 et toute la correspondance au sujet d'une plainte doivent normalement se trouver au dossier. Ce dernier, signale-t-elle, a été remis intégralement au demandeur.

[22] M<sup>me</sup> Goupil soutient qu'une plainte est consignée au dossier de la personne concernée, un dossier spécifique pour les plaintes n'existant pas.

[23] M<sup>me</sup> Goupil fait valoir que M. Mathieu est rattaché au bureau du vice-président et que sa responsabilité consiste à donner le service auquel s'attend une personne traitant avec la SAAQ. Le demandeur ayant déploré un problème vécu avec la SAAQ, elle s'est donc adressée à M. Mathieu. Ce dernier, note-t-elle, peut agir d'office, sans plainte formelle.

[24] M<sup>me</sup> Goupil réitère qu'une copie complète et intégrale du dossier a été remise au demandeur, incluant notamment les expertises, les notes des agents et les documents médicaux.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 10

### La Commission

[25] La Commission exige de la SAAQ d'effectuer une recherche supplémentaire pour retrouver, le cas échéant, d'autres documents se rattachant aux points 3 et 4 en litige et de lui en faire rapport.

### M<sup>me</sup> Francine Goupil

[26] M<sup>me</sup> Goupil affirme, par affidavit daté du 24 novembre 2004, ce qui suit :

- Suite à l'audience tenue à Montréal le 15 novembre 2004 dans les dossiers [du demandeur], j'ai vérifié dans ses dossiers d'indemnisation à la Société de l'assurance automobile du Québec l'existence de documents concernant la plainte que Me Maguy Nadeau a adressée à monsieur Jean Mathieu de la Vice-présidence aux services aux accidentés concernant le dossier [du demandeur] mais il n'existe aucun écrit;
- J'ai également vérifié auprès de monsieur Jean Mathieu, qui m'a confirmé que toutes les démarches à l'égard de cette plainte se sont faites verbalement;
- Quant à la télécopie que [le demandeur] aurait fait parvenir à monsieur Stéphane Bédard le ou vers le 1<sup>er</sup> septembre 2003, il n'existe aucun document répondant à cette demande dans les dossiers d'indemnisation [du demandeur] et j'ai vérifié auprès de monsieur Stéphane Bédard qui me confirme ne pas se souvenir de la réception de ce document.

### **Le point 5 en litige**

### M<sup>me</sup> Francine Goupil

[27] M<sup>me</sup> Goupil mentionne qu'une erreur s'est glissée à la lettre de la SAAQ au dossier de la Commission n<sup>o</sup> 04 00 27. La date de l'accusé de réception à la demande d'accès datée du 23 novembre 2003 aurait dû se lire le « 25 novembre » au lieu du « 21 novembre ». La SAAQ a répondu à cette demande le 3 décembre 2003.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 11

[28] M<sup>me</sup> Goupil signale que la date de réception inscrite par la SAAQ ne correspond pas à celle de sa réception physique réelle, mais à celle du moment où débute son traitement par le Service de l'accès à l'information. Elle mentionne que le Service de l'accès compte deux personnes traitant annuellement 3 500 demandes. Elle reçoit en moyenne de 75 à 100 demandes par semaine avec une période de pointe aux mois de juin et décembre. C'est pourquoi un délai supplémentaire de 10 jours est automatiquement requis à chaque demande soumise, et ce, pour permettre de trouver, le cas échéant, les documents papier.

[29] M<sup>me</sup> Goupil fait valoir que les demandes d'accès proviennent de l'externe, des agents d'indemnisation ou du Service de révision de la SAAQ. Un traitement prioritaire est toutefois accordé aux demandes de l'externe. Elle indique que le Service de l'accès prend habituellement deux jours pour regarder une soixantaine de demandes avant de les diriger au service concerné et d'obtenir le dossier IMAGE, le panorama ou les copies papier. Ce processus, note-t-elle, prend trois semaines. Une autre semaine est requise pour l'étude du dossier, la reproduction des documents et la rédaction du projet de lettre soumis à l'intention de la personne responsable de l'accès.

[30] M<sup>me</sup> Goupil soumet que le système informatique du Service de l'indemnisation est mis à jour une fois l'an, soit à la deuxième semaine du mois de décembre. Il est en conséquence impossible d'obtenir le panorama informatique d'un usager pendant cette période.

## D) LES ARGUMENTS

### i) De la SAAQ

[31] La procureure de la SAAQ, M<sup>e</sup> Annie Rousseau, soumet que sa cliente a démontré qu'elle ne détenait pas le document de 250 pages ni le registre téléphonique tels que requis par le demandeur. La SAAQ, selon les termes des articles 1 et 15 de la Loi, n'a pas à confectionner un nouveau document pour satisfaire un demandeur d'accès<sup>2</sup> :

---

<sup>2</sup> *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*, SOQUIJ, p. 8; *Walsh c. Commission d'accès à l'information*, [1990] C.A.I. 259; *Bilodeau c. Société de l'assurance automobile du Québec*, C.A.I. Montréal, n<sup>o</sup> 03 01 55, 20 avril 2004, c. Laporte; *Bilodeau c. Société de l'assurance automobile du Québec*, C.A.I. Montréal, n<sup>o</sup> 03 07 29, 20 avril 2004, c. Laporte.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 12

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

[32] M<sup>e</sup> Rousseau plaide que la charge de travail des deux personnes responsables des demandes d'accès, les centaines de pages photocopiées et remises au demandeur et le moment où furent soumises les demandes d'accès font, dans le contexte, que la SAAQ a répondu dans un délai raisonnable aux demandes.

ii) Du demandeur

[33] Le 15 décembre 2004, le procureur du demandeur, M<sup>e</sup> Alain Tremblay, réplique ce qui suit :

Nous avons reçu mandat [du demandeur] de le représenter dans les dossiers en rubrique et de répondre à la vôtre du 30 [novembre] 2004.

Voici donc nos commentaires.

**Dossiers 03-14-39 – 03-20-27 – 03-20-26 – 03-21-85 – 04-00-28 – 04-00-27 – 04-02-93 :**

Nous constatons que la réponse de la SAAQ dans ces dossiers est hors délais.

**Dossier 03-21-85 :**

[Le demandeur] désire corriger les faits et référer à son témoignage, car il semble exister une certaine confusion sur les faits. La demande du 16 octobre a fait l'objet de deux envois de documents. Des documents envoyés le 5 novembre, qui n'était pas les documents demandés et les

03 14 39 04 00 28  
03 20 27 04 00 27  
03 20 26 04 02 93  
03 21 85

Page : 13

documents demandés qui lui ont été fournis le 17 novembre.

**COMMENTAIRE SUR LA PREUVE :**

En ce qui concerne le point 1, soit le document manquant de 250 pages, [le demandeur] vous réfère à son témoignage pour faire les corrections suivantes à votre résumé. Ce sont d'autres expertises qui ont été envoyées avec le document de 250 pages. L'expertise du docteur Delisle avait été envoyée séparément. L'expertise du docteur Delisle et le document de 250 pages ont été perdus séparément et représentent deux incidents séparés de négligence. Notons que les expertises jointes au dossier de 250 pages ont été reçu et payée par la SAAQ

D'autre part, nous insistons sur le document du 9 septembre 2003 dans lequel madame Sylvie Delisle, s'identifiant dans le document comme adjointe administrative SAAQ, confirme l'envoi de ce document par DICOM ainsi qu'un accusé de réception verbal par madame Bisson.

La preuve est donc que le document de 250 pages a été envoyé et reçu, puisque les expertises jointes à ce document sont au dossier de la SAAQ. S'il est vrai que le document n'est pas au dossier du demandeur, c'est qu'il est dans un autre dossier, vulnérable à une divulgation illégale. De telles possibilités ne sont pas qu'hypothétiques. Le demandeur a reçu, et ce, à trois (3) reprises, des documents appartenant au dossier d'une autre personne. Un tel document a déjà été retourné, tel qu'il appert de la lettre produite comme D-2, en liasse avec le document qu'il a reçu le 30 octobre et le 23 novembre.

En ce qui concerne le point 2, le demandeur prend note des insuffisances du panorama.

En ce qui concerne les points 3 et 4, la preuve d'envoi jointe aux présentes comme D-3, n'a de sens que s'il y a bel et bien eu conversation avec monsieur Bédard. Il appert donc, qu'encore une fois, des éléments manquent au dossier.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 14

Pour le point 5, le demandeur prend note des explications données, sans admettre qu'elles constituent un motif valable.

**LES ARGUMENTS DE LA SAAQ :**

La SAAQ soumet l'inexistence des documents mentionnés aux points 1 et 2, et n'indique rien sur les points 3 et 4. Sur le point 5, elle plaide la charge de travail.

**NOS ARGUMENTS :**

La preuve est que le document de 250 pages a été envoyé et reçu. S'il est vrai qu'il n'est pas au dossier du demandeur, c'est qu'il est dans un autre dossier, vulnérable à une divulgation illégale. La SAAQ devrait le retrouver. Cela pourrait être coûteux, mais si la négligence est sans conséquence, pourquoi la SAAQ cesserait-elle d'être négligente?

Les délais sont inacceptables. Non seulement la SAAQ est souvent hors des délais de dix (10) jours qu'elle demande une fois qu'elle a accusé réception, tel qu'il appert du dossier en plus des témoignages, il y a une longue période de transit interne du courrier. C'est l'effet cumulatif total qu'il faut prendre en considération pour évaluer la bonne volonté et la bonne foi de la SAAQ.

La SAAQ ne peut se dégager de ses obligations en refusant de consacrer les ressources suffisantes au traitement des demandes d'accès à l'information. Elle ne peut dissimuler derrière les routines administratives relevant d'autres départements les carences de son service de traitement des demandes d'accès à l'information. Notons que la date de réception réelle par la SAAQ des documents envoyés par le plaignant n'est pas indiquée, ce qui empêche la transparence en matière de délais.

Concernant la plainte faite à monsieur Bédard. Je crois comprendre que la SAAQ plaide l'inexistence des documents demandés. Considérant l'attitude cavalière de la SAAQ, telle que dévoilée par la preuve et les arguments de son procureur, le demandeur, sans admettre

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 15

l'inexistence des documents, ne serait pas surpris que le traitement de la plainte qu'il a faite à monsieur Bédard n'ait pas fait l'objet d'une documentation rigoureuse. Une telle négligence reste inacceptable. C'est une chose que de manquer de ressources, c'en est une autre de mal faire ce qui peut être fait

Lorsque mal faire a comme conséquence de tenter de dissimuler un manquement à la Loi, il y a présomption d'intention coupable, sinon par l'individu, au point par l'institution qui permet un traitement désinvolte des plaintes.

L'intervention de la Commission est donc pleinement justifiée.  
(sic)

## **DÉCISION**

[34] Les présentes demandes visent des renseignements personnels concernant le demandeur détenus par la SAAQ. Elles répondent aux exigences des articles 83 et 94 de la Loi :

83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement nominatif la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement nominatif la concernant.

Toutefois, un mineur de moins de quatorze ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement nominatif de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7.

94. Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successeur de cette dernière, d'administrateur de la succession, de bénéficiaire d'assurance-vie ou comme titulaire de l'autorité parentale.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 16

Elle est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme public.

Si la demande est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public, cette personne doit la transmettre avec diligence au responsable qu'elle a désigné en vertu de l'article 8, le cas échéant.

### Le délai de traitement des demandes d'accès

[35] M<sup>me</sup> Goupil a déclaré que la date de réception inscrite sur chacune des présentes demandes d'accès ne correspond pas à celle réelle de leur réception par la SAAQ, mais plutôt à la date où débute leur traitement par le Service de l'accès à l'information.

[36] En ce qui concerne, par exemple, le dossier de la Commission n<sup>o</sup> 03 14 39, M<sup>me</sup> Goupil n'accuse réception de la demande d'accès datée du 13 juin précédent que le 7 juillet 2003. Cette dernière date correspond au début du traitement de la demande par le Service de l'accès à l'information et non à la date de la réception par la SAAQ.

[37] L'article 8 de la Loi prévoit qu'une personne ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme public ou celle désignée par elle occupe la fonction de personne responsable de l'accès :

8. La personne ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme public exerce les fonctions que la présente loi confère à la personne responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels.

Toutefois, cette personne peut désigner comme responsable un membre de l'organisme public ou de son conseil d'administration, selon le cas, ou un membre de son personnel de direction et lui déléguer tout ou partie de ses fonctions.

Cette délégation doit être faite par écrit. Celui qui la fait doit en donner publiquement avis.

[38] Les diverses responsabilités incombant à la personne responsable de l'accès au cas sous étude sont notamment décrites aux articles 96, 97, 98, 100, 101 et 102.1 de la Loi :



03 14 39 04 00 28  
03 20 27 04 00 27  
03 20 26 04 02 93  
03 21 85

Page : 17

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.

97. Le responsable doit donner au requérant un avis de la date de la réception de sa demande.

Cet avis est écrit; il indique les délais prescrits pour donner suite à la demande et l'effet que cette loi attache au défaut, par le responsable, de les respecter. En outre, il informe le requérant des recours prévus par le chapitre V.

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.

100. Le responsable doit motiver tout refus d'accéder à une demande et indiquer la disposition de la loi sur laquelle ce refus s'appuie.

101. Le responsable rend sa décision par écrit et en transmet une copie au requérant. Elle doit être accompagnée d'un avis l'informant des recours prévus par le chapitre V et indiquant notamment les délais dans lesquels ils peuvent être exercés.

102.1 Le responsable doit veiller à ce que le renseignement faisant l'objet de la demande soit conservé le temps requis pour permettre au requérant d'épuiser les recours prévus à la présente loi.

[39] Bien que sensible aux justifications et explications fournies par M<sup>me</sup> Goupil, je dois conclure que la SAAQ n'a manifestement pas respecté les délais prévus à l'article 98 de la Loi pour tous les dossiers.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 18

[40] En outre, je suis d'opinion que la façon de faire de la SAAQ concernant l'avis de la date de réception d'une demande d'accès, d'une part, contrevient directement aux dispositions des articles 97 et 98 de la Loi et, d'autre part, constitue un détournement de la finalité même de ces articles en faveur d'un demandeur d'accès.

[41] Ma compréhension de l'article 8 de la Loi est que le législateur a confié à la personne ayant la plus haute autorité chez un organisme public les responsabilités liées à la présente loi. Il revient donc à cette dernière personne et non à la Commission d'identifier et de prendre les mesures nécessaires pour respecter les dispositions de la Loi.

#### L'existence ou non de documents

[42] J'ai bien noté les reproches formulés par le demandeur et son procureur, notamment au sujet du document de 250 pages transmis par le D<sup>r</sup> Delisle à la SAAQ et demeuré jusqu'à présent introuvable. Malgré cette dernière situation, aussi invraisemblable soit-elle, les faits soumis en la présente ne me permettent pas de conclure à la détention actuelle par la SAAQ de ce document, aux termes de l'article 1 de la Loi.

[43] M<sup>me</sup> Goupil, tant à l'audience que lors de l'affidavit qu'elle a signé le 24 novembre 2004, a expliqué les vérifications et les démarches infructueuses entreprises pour trouver les documents recherchés par le demandeur. Elle a déclaré, sous serment, que tous les documents détenus par la SAAQ ont été donnés au demandeur et qu'il n'en existe pas d'autres. Il faut rappeler que la SAAQ a reconnu que le document de 250 pages a déjà existé, mais que, pour des motifs ne relevant pas entièrement de son contrôle, elle n'a pu le retrouver.

[44] Il faut ajouter que M<sup>me</sup> Goupil a témoigné en répondant directement et sans hésitation aux questions et n'a pas éludé celles portant notamment sur le délai de traitement des demandes d'accès par la SAAQ. Il s'agit en l'espèce d'un témoignage crédible et sincère. J'en arrive à la conclusion que la SAAQ, vu la prépondérance de la preuve, ne détient pas d'autres documents en lien avec les demandes d'accès, au sens de l'article 1 de la Loi, que ceux déjà remis au demandeur.

03 14 39      04 00 28  
03 20 27      04 00 27  
03 20 26      04 02 93  
03 21 85

Page : 19

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

- [45] **ACCUEILLE**, en partie, la demande de révision du demandeur;
- [46] **OBSERVE** que le demandeur a obtenu tous les documents détenus par la SAAQ le concernant en lien avec ses demandes d'accès;
- [47] **CONSTATE** que la SAAQ ne possède plus le document de 250 pages ayant été transmis par le D<sup>f</sup> Delisle;
- [48] **CONSTATE** que la SAAQ n'a pas répondu dans les délais prévus à l'article 98 de la Loi;
- [49] **CONSTATE** également que la SAAQ a contrevenu aux dispositions de l'article 97 de la Loi concernant l'avis de la date de réception d'une demande d'accès;
- [50] **SOUMET** la présente décision au président de la Commission pour étude concernant le respect par la SAAQ des articles 97 et 98 de la Loi;
- [51] **REJETTE**, quant au reste, la demande de révision du demandeur.

**MICHEL LAPORTE**  
Commissaire

Ouellet, Nadon & Associés  
(M<sup>e</sup> Alain Tremblay)  
Procureurs du demandeur

M<sup>e</sup> Annie Rousseau  
Procureure de l'organisme