

Montréal, le 14 février 2014

Monsieur ...

Responsable de l'accès aux documents
Centre hospitalier affilié universitaire de
Québec (CHAUQ)
1050, ch. Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 4L8

Objet : Plainte de M. ...
c. Centre hospitalier affilié universitaire de Québec
N/Réf. : 1005011

La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie de la plainte de M. ... (le plaignant) à l'endroit du Centre hospitalier affilié universitaire de Québec (Centre hospitalier).

Cette plainte porte sur la communication de renseignements personnels le concernant au directeur des ressources financières de cet organisme par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (la Commissaire locale aux plaintes). Plus précisément, le plaignant reproche à cette dernière d'avoir transmis, sans son consentement, une copie de la réponse du Protecteur du citoyen, obtenue à la suite d'une plainte qu'il a portée conformément à la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*¹. Le directeur des ressources financières a ensuite utilisé cette lettre en preuve contre le plaignant, dans le cadre de procédures judiciaires intentées par ce dernier contre le Centre hospitalier.

À la suite de cette plainte, la Commission a procédé à une enquête.

L'enquête démontre que le plaignant a porté plainte à la Commissaire locale aux plaintes à l'égard des services du département de gastro-entérologie du Centre hospitalier. Insatisfait de la réponse obtenue, il demande au Protecteur du citoyen, le 28 décembre 2011, un nouvel examen de sa plainte, comme le lui permet la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*.

¹ L.R.Q., c. P-31.1.

Le 2 février 2012, le Protecteur du citoyen répond à cette plainte. Cette lettre est transmise au plaignant, de même qu'à la Commissaire locale aux plaintes. Une version élaguée du nom et des coordonnées du plaignant est transmise au président du conseil d'administration et à la directrice générale du Centre hospitalier afin d'assurer la confidentialité des informations.

Le même jour, le plaignant intente un recours en dommages-intérêts contre le Centre hospitalier à la Cour du Québec, Division des petites créances.

Le 27 février suivant, Centre hospitalier conteste ce recours et joint à sa lettre une copie de la première page de la lettre du 2 février 2012 du Protecteur du citoyen en version intégrale, non élaguée.

Ainsi, des renseignements personnels contenus au dossier de la Commissaire locale aux plaintes au sujet du plaignant ont été communiqués, sans son consentement, au directeur des ressources financières du Centre hospitalier et à la Cour du Québec, Division des petites créances.

Le 7 novembre 2013, la Commission transmet au Centre hospitalier un avis préalable d'intention selon lequel, à la lumière de l'enquête et sous réserve de ses observations, elle l'avise qu'elle pourrait lui ordonner de prendre les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des dossiers détenus par la Commissaire locale aux plaintes conformément à ce que prévoient les articles 19 et 76.9 de la LSSSS et de l'en informer. L'avis prévoit qu'elle pourrait également lui ordonner d'informer l'ensemble de son personnel des mesures de sécurité mises en place afin d'assurer la confidentialité de ce type de dossiers.

Le CHU de Québec² ne conteste pas les faits révélés par l'enquête de la Commission et reconnaît que la communication des renseignements personnels n'aurait pas dû se produire. Il précise que cette communication a été faite de bonne foi par la Commissaire locale aux plaintes qui venait d'être nommée en remplacement d'une collègue qui avait quitté précipitamment et qu'elle n'avait pas eu de formation spécifique pour exercer cette fonction.

² Le Centre hospitalier et le Centre hospitalier universitaire de Québec ont fusionné le 9 juillet 2012 pour constituer le CHU de Québec.

Le CHU de Québec affirme que depuis la fusion de 2012, les pratiques de la Commissaire locale aux plaintes et des commissaires locaux ont été revues et harmonisées. À la suite de l'avis d'intention de la Commission, le CHU de Québec affirme avoir mis en place les mesures suivantes afin d'éviter qu'un événement de même nature que celui visé par la plainte ne se reproduise :

- Les commissaires locaux adjoints ont été rencontrés et sensibilisés à la situation reprochée.
 - il fut décidé que toutes les demandes d'accès à des renseignements personnels relatifs à un dossier de plainte, et ce, tant en provenance de l'interne que de l'externe, doivent être transmises au bureau de la [Commissaire locale aux plaintes] CLPQS pour suivi le cas échéant;
 - la CLPQS locale, et ce, avec la participation du responsable de l'accès et soussigné s'assurent que la demande d'accès est traitée selon les modalités prévues par le législateur.
- La CLPQS, les commissaires locaux adjoints et autres membres du personnel ont été rencontrés et sensibilisés aux mesures à prendre pour assurer la protection desdits renseignements personnels dont notamment
 - les personnes ou instances pouvant avoir accès au dossier de plainte;
 - le médecin examinateur;
 - le comité de révision;
 - le Protecteur des usagers;
 - etc.
 - le type d'information pouvant être recueillie;
 - comment peut-on utiliser cette information?;
 - l'obligation de prêter serment « que je ne révélerai et ne ferai connaître ... »;
 - l'obligation de conserver les dossiers de plaintes dans des classeurs verrouillés;
 - l'obligation de placer les dossiers de plaintes à l'étude hors de la vue de toutes personnes non habilitées à prendre connaissance de cette information;
 - la destruction de ces informations selon le calendrier de conservation du CHU de Québec;

- De plus, des rencontres ont lieu au moins une fois par année ou selon le besoin, avec le responsable de l'accès et soussigné afin que soient discutées les questions relatives à la confidentialité et à l'accès au dossier de plainte;
- Au surplus, tout nouvel employé reçoit une formation spécifique eu égard à la protection des renseignements personnels.

Compte tenu de ce qui précède, la Commission déclare la plainte fondée. Toutefois, le CHU de Québec a pris des mesures afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, le tout à la satisfaction de la Commission.

En conséquence, la Commission ferme le présent dossier.

Diane Poitras
Juge administratif