



Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone: 418 528-7741
Télécopieur: 418 529-3102

Montréal

Bureau 18.200
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone: 514 873-4196
Télécopieur: 514 844-6170

RECOMMANDÉ

Montréal, le 26 août 2019

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
à l'intention de Madame Guylaine Veillette
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels
280, boul. Roi-du-Nord
Laval (Québec) H7L 4L2

Objet : Plainte à l'endroit du Centre intégré de santé et de services sociaux de
Laval
Dossier: 1013626-S

Madame,

La présente vise à vous informer que la Commission d'accès à l'information (la Commission) ne donne pas suite à la plainte déposée à l'égard du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval¹ (CISSS de Laval).

Objet de la plainte

La plainte est à l'effet que des informations confidentielles contenues dans des dossiers de santé et de services sociaux du CISSS de Laval ont été transmises à une journaliste et diffusées dans le cadre d'une émission de radio².

Plus particulièrement, la plaignante mentionne que les informations diffusées en ondes concernent non seulement elle et son mari, mais aussi ses enfants mineurs dont un venait de mourir à la suite d'une noyade accidentelle dans la piscine résidentielle. Elle précise également que les informations communiquées à la journaliste l'ont été par les intervenants du CISSS de Laval qui agissaient auprès de la famille.

¹ Le CISSS de Laval regroupe le Centre local de services communautaires de Ste-Rose, le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) de Laval et le Centre jeunesse de Laval.

² Chronique radiophonique diffusée sur les ondes du 98,5 FM Montréal le 21 août 2015.

À la suite de cette plainte, un analyste-enquêteur de la Commission a procédé à une enquête³.

Constats au terme de l'enquête

La Commission a pris connaissance de l'ensemble des documents déposés tant par la plaignante que par le CISSS de Laval dans le présent dossier.

Même si elle compatit avec la douleur éprouvée par la plaignante et comprend que celle-ci cherche à savoir d'où proviennent les informations diffusées lors de la chronique radiophonique de la journaliste, la Commission constate que :

- une enquête a été menée par le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval⁴;
- les éléments compris dans les registres de communication des renseignements personnels et de journalisation des accès aux dossiers ou encore dans les états de situation transmis par l'organisme ne permettent pas de conclure qu'un ou des intervenants du CISSS de Laval ont transmis les informations confidentielles diffusées à la radio;
- plusieurs documents relatifs à la gestion du dossier de l'utilisateur et à la protection des renseignements personnels sont en vigueur au sein du CISSS de Laval⁵;
- plusieurs mesures visant à rappeler à son personnel les règles en matière de protection des renseignements personnels ont été adoptées par le CISSS de Laval, notamment : activité de sensibilisation dans le cadre de la semaine sur la sécurité et la confidentialité, publication d'un article sur la sécurité et la confidentialité, table d'information par les archivistes médicaux, jeu-questionnaire, mise en place d'un plan d'action et de communication sur la confidentialité⁶.

³ Article 123 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, la Loi sur l'accès.

⁴ Voir la lettre de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en date du 17 mai 2016.

⁵ Voir la réponse de la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels en date du 9 décembre 2016 et les documents transmis.

⁶ Voir la lettre de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en date du 17 mai 2016 et la réponse de la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels en date du 9 décembre 2016.

La Commission constate donc que le CISSS de Laval a pris les mesures qu'elle aurait pu lui ordonner ou lui recommander advenant le cas où elle aurait constaté un manquement aux dispositions de la Loi sur l'accès visant à assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels qu'il détient au sujet de la plaignante et de sa famille.

Conclusion

À la lumière de ce qui précède, la Commission ferme le présent dossier. Elle invite néanmoins le CISSS de Laval à continuer à sensibiliser régulièrement ses employés quant aux règles relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels.

«Original signé»

Cynthia Chassigneux
Membre de la Commission, section de surveillance

c. c.