

# RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

*Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*

Affaire : 2012-728-AP-370

Le 21 mars 2013

Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée du  
Nouveau-Brunswick

*Dossier concernant la communication des renseignements personnels et la question de savoir  
s'il s'agit des renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande*

## INTRODUCTION

1. Le présent rapport des conclusions de l'enquête de la Commissaire est établi en vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B., ch. R-10.6 (la « *Loi* »).
2. Il fait suite à une plainte déposée le 24 février 2012, dans laquelle le requérant, représenté par un conseiller juridique, demandait à la Commissaire de mener une enquête sur l'affaire et de formuler des recommandations en application de la *Loi*, s'il y a lieu. L'auteur de la demande a dit vouloir obtenir l'accès à la copie d'un rapport d'incident du Réseau de santé Horizon (« Horizon ») le 20 janvier 2012 (la « demande »).
3. Horizon a répondu sans tarder à la demande le 31 janvier 2012, mais n'a pas divulgué le nom de l'auteur du rapport :

[Traduction]

Au nom du Réseau de santé Horizon, j'accuse réception de la demande de renseignements de votre client conformément à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* (LDIPVP). [...] Comme vous le savez, le rapport d'incident vous a déjà été remis par un conseiller juridique au nom d'Horizon, sous seule réserve de la suppression du nom de l'auteur du rapport d'incident en question. C'est donc dire que le seul renseignement supplémentaire que contient le rapport est le nom de la personne qui l'a présenté.

Malheureusement, il nous est impossible d'acquiescer à la demande de votre client pour les raisons exposées ci-dessous.

Dispositions législatives :

L'article 5 de la LDIPVP se lit comme suit :

5(1) Le responsable d'un organisme public refuse de donner accès à des renseignements que vise la présente loi ou de les communiquer si leur accès ou leur communication fait l'objet d'une interdiction ou d'une restriction par une autre loi de la province.

5(2) Les dispositions de la présente loi l'emportent sur les dispositions incompatibles de toute autre loi de la province, à moins que l'autre loi ne prévoie expressément le contraire.

L'article 4 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* (LAPRPS) se lit ainsi :

4(1) Sauf disposition réglementaire contraire, en cas d'incompatibilité entre les dispositions de la présente loi et d'une autre loi de la province, la présente loi l'emporte.

À l'article 6 de la LAPRPS, on peut lire :

6(1) Sauf indication contraire de la présente loi, la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* ne s'applique pas aux renseignements personnels sur la santé dont un dépositaire a la garde ou la responsabilité.

Le rapport d'incident, qui fait état des services médicaux fournis à [l'auteur de la demande], constitue des « renseignements personnels sur la santé ». Par conséquent, la LDIPVP ne s'applique pas.

La LAPRPS indique en outre ce qui suit :

14(1) Le dépositaire n'est pas tenu de permettre à une personne physique de consulter ou de reproduire ses renseignements personnels sur la santé sous le régime de la présente partie dans le cas [...]

d) où ils ont été préparés et sont utilisés uniquement [...]

(iii) aux fins de l'évaluation de la gestion des risques ou des erreurs ou l'exercice d'activités visant à améliorer ou à maintenir la qualité des soins ou celle des programmes ou des services connexes du dépositaire [...]

f) où ils sont privilégiés; [...]

Horizon adopte comme position que le rapport d'incident répond aux critères établis en vertu des alinéas 14(1)d) et 14(1)f) de la *Loi* et qu'il n'a donc pas à être communiqué.

#### Conclusion

Dans les circonstances, les renseignements demandés ne peuvent pas être communiqués à votre client, étant donné que la demande est formulée conformément à des dispositions législatives qui ne s'appliquent pas aux [...] renseignements personnels sur la santé, et aussi parce que le rapport d'incident est un document qui est exempté de communication en vertu des dispositions de la LAPRPS.

(la « réponse »)

4. L'auteur du rapport d'incident était la même personne qui avait utilisé le matériel cette journée-là, et l'auteur de la demande était le patient qui subissait la procédure de soins de santé.

5. Bien que le rapport d'incident ait été fourni à l'auteur de la demande, celui-ci n'était pas satisfait de la réponse, étant donné qu'elle ne contenait pas le nom de l'utilisateur du matériel. Il a donc déposé une plainte à ce sujet auprès de notre Commissariat le 24 février 2012 (la « plainte »).

## **PROCESSUS RELATIF AUX PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DE LA COMMISSAIRE**

6. Dans toutes les enquêtes sur des plaintes, tant l'auteur de la demande que l'organisme public sont informés dès le départ de la politique de la Commissaire sur le processus relatif aux plaintes. Ce processus est conçu pour respecter les lois et encourager à la fois la collaboration et la transparence, tout en visant à en arriver à une solution satisfaisante tant pour l'auteur de la demande que pour l'organisme public, conformément aux exigences stipulées dans la *Loi*. Cette approche s'appuie sur la notion selon laquelle il est préférable pour toutes les parties touchées de résoudre les plaintes de manière informelle et de se familiariser davantage avec leurs droits et leurs obligations en vertu des nouvelles dispositions législatives. L'éducation du public au sujet de l'application de cette loi est une partie importante du mandat de notre commissariat.
7. Par conséquent, le Commissariat cherche d'abord à résoudre la question de manière informelle, à la satisfaction des deux parties et conformément aux droits et aux obligations établis dans la *Loi*. À toutes fins et intentions, dans le cadre du processus de règlement informel comme dans celui de l'enquête formelle, le travail de la Commissaire reste le même : évaluer le bien-fondé de la plainte et en arriver à un règlement qui soit conforme à la *Loi*. Quand la chose n'est pas possible, la Commissaire termine son travail par une enquête formelle et publie le rapport de ses conclusions. (*Remarque* : On trouvera la description complète des étapes du processus de règlement informel de la Commissaire à l'**annexe A** du présent rapport.)

### **Règlement informel du présent cas**

8. Après avoir examiné la demande, la réponse et les commentaires formulés par l'auteur de la demande dans sa plainte, nous avons rencontré les représentants d'Horizon, qui nous ont remis le seul document pertinent dans la présente affaire, à savoir le rapport d'incident, afin que nous l'examinions. Ils nous ont également fourni d'autres explications et documents visant à montrer comment Horizon avait formulé la réponse.

9. Conformément à notre processus de règlement informel, nous avons examiné si la réponse était conforme aux exigences de la *Loi*, espérant ainsi déterminer s'il était nécessaire, dans le présent cas, de demander une réponse révisée.
10. Entre-temps, l'auteur de la demande a déposé une deuxième demande d'accès à l'information connexe dans le cadre de laquelle les renseignements demandés seraient communiqués intégralement. Par conséquent, la transmission d'une réponse révisée par Horizon dans le cadre de la présente plainte ne serait pas nécessaire, bien que nous ne soyons pas parvenus à obtenir que l'auteur de la demande accepte pareille conclusion de notre processus à cet égard. Le processus de règlement informel a donc pris fin.
11. Néanmoins, nous avons jugé digne d'intérêt un élément concernant la façon dont Horizon a appliqué les règlements dans sa réponse à la présente demande, à savoir après son analyse de l'interaction entre les règlements en matière d'accès cités dans la *Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée* et ceux cités dans la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Nous avons donc de l'examiner.
12. Horizon est à la fois un organisme public et un dépositaire (une organisation de soins de santé qui utilise des renseignements personnels sur la santé), et il est, à ce titre, soumis aux deux statuts. Nous appréhendons sans difficulté que cette position puisse mener à une certaine confusion lorsque vient le temps d'appliquer des règlements régissant l'accès et la protection du même type de renseignements, mais selon deux statuts. Ce chevauchement de règlements est particulièrement complexe lorsqu'il est question de renseignements personnels.
13. Notre examen et nos conclusions concernant ce problème ont donc fait l'objet du présent rapport des conclusions de la Commissaire.

## EXAMEN ET ANALYSE

14. Tel que nous l'avons déjà mentionné, Horizon s'est appuyé sur les trois motifs suivants pour refuser l'accès au rapport d'incident :

---

<sup>1</sup> En vertu de la *Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée*, Horizon est désigné en tant qu'*organisme de soins de santé*, incorporé par renvoi à un *organisme public local*, qui est à son tour incorporé par renvoi à un organisme public (voir les définitions présentées à l'article 1).

- a) la demande portait sur les renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande;
- b) la demande a été formulée conformément à des dispositions législatives qui ne s'appliquaient pas aux renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande;
- c) le rapport d'incident constituait un document exempté de communication en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

### **Premier motif**

#### ***Demande considérée en tant qu'accès aux renseignements personnels sur la santé***

15. Dans sa requête d'accès au rapport d'incident que détenait Horizon, l'auteur a présenté sa demande conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée*, qui se lit comme suit :

8(1) Lorsqu'une personne désire demander et recevoir des renseignements qui relèvent des affaires publiques d'un organisme public, elle présente une demande écrite ou électronique à l'organisme public de qui, selon elle, relève le document.

16. Sur le formulaire de demande, l'auteur a coché la case « Mes renseignements personnels » dans la description du type de renseignements voulus.
17. Horizon a jugé qu'il s'agissait d'une demande d'accès à un document qui a été produit après qu'une procédure concernant l'auteur de la demande ait été entreprise dans un milieu hospitalier. Selon Horizon, le document en question visait directement les services de soins de santé fournis à l'auteur de la demande et devait par conséquent être traité comme des renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande.
18. Les « renseignements personnels sur la santé » ne sont pas définis en soi dans la *Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée*, mais ils sont subsumés dans la définition des « renseignements personnels ». Ils sont par ailleurs définis dans la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, définition large et englobant tous les renseignements identificatoires sur une personne en lien avec les soins de santé et les recours aux soins de santé de cette personne ainsi que les services de soins de santé qu'elle a reçus.

19. Horizon a donc traité le rapport d'incident comme s'il comprenait des renseignements identificatoires au sujet de l'auteur de la demande, étant donné que le rapport concernait une procédure qui avait été fournie à l'auteur, et a pris comme position que la demande d'obtention du rapport d'incident constituait par le fait même une demande d'accès aux renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande.
20. Avec respect, nous sommes en désaccord avec la description d'Horizon, qui voit le rapport d'incident dans son intégralité en tant que document constituant des renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande.
21. Quoiqu'il contienne certains renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande, le rapport d'incident n'était pas pour autant un rapport sur l'auteur de la demande. Il concernait un *événement* antérieur touchant l'auteur de la demande dans un hôpital et comprenait toutes sortes de faits et de détails entourant l'incident : un compte rendu de ce qui s'est passé, les renseignements donnés aux médecins et aux superviseurs concernant l'incident, les suivis réalisés par la direction, le fonctionnement du matériel, le nom du médecin traitant, le motif de la consultation, une description de ce qui s'est produit et des étapes entreprises et par qui, le moment auquel on a signalé l'incident, et ainsi de suite. Le fait que le rapport d'incident comprenait d'autres types de renseignements, notamment des renseignements personnels sur la santé appartenant à l'auteur de la demande, n'a pas pour autant eu pour effet de transformer le document dans son ensemble en autre chose qu'un rapport sur un incident.
22. Puisque la majorité des renseignements contenus dans le rapport portaient sur un incident, ils relevaient des affaires de l'hôpital, un organisme public. Ainsi, le rapport se voulait une information visée par la *Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée*.
23. La demande visait également à accéder aux renseignements personnels sur la santé de l'auteur de la demande et, étant donné que la définition des « renseignements personnels » englobe les « renseignements personnels sur la santé » aux termes de la *Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée*, elle pourrait être traitée sous ce statut pour les deux types de renseignements.

## Deuxième motif

### ***La demande n'a pas été présentée sous les bonnes dispositions législatives***

24. Cela nous amène à discuter du deuxième motif sur lequel s'est appuyé Horizon dans cette affaire pour refuser l'accès au rapport d'incident.
25. Sachant que tous les types de demandes de renseignements personnels sur la santé doivent être présentés en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, Horizon a jugé que la demande, qu'il a considérée comme une demande d'accès à des renseignements personnels sur la santé, avait été présentée improprement en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée*, précisément en raison du paragraphe 6(1) de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, que voici :
- 6(1) Sauf indication contraire de la présente loi, la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* ne s'applique pas aux renseignements personnels sur la santé dont un dépositaire a la garde ou la responsabilité.
26. Encore là, nous estimons qu'Horizon s'est trompé en arrivant à cette conclusion.
27. Le rapport d'incident présentait des renseignements concernant une procédure entreprise par un hôpital, à savoir un organisme public, dans le cadre de ses activités permanentes. Le rapport d'incident concernait donc les *affaires publiques d'un organisme public*. L'auteur de la demande souhaitait obtenir une copie du rapport d'incident et, pour cette raison, a demandé à obtenir l'accès à des renseignements concernant les affaires de l'hôpital.
28. Par conséquent, l'auteur avait raison de présenter sa demande en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, bien qu'il ait indiqué sur le formulaire de demande que le rapport comprenait également des renseignements personnels sur la santé lui appartenant, ce qui était également correct.
29. Nous ajoutons un autre point venant appuyer les raisons pour lesquelles la demande a été présentée en vertu de la bonne loi dans le présent cas.
30. Tandis que le paragraphe 6(1) définit clairement que la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* fait autorité dans le traitement des affaires touchant les renseignements personnels sur la santé, le paragraphe 6(2) reconnaît des situations où un dépositaire (en vertu de cette loi) peut également être un organisme



public. Dans de tels cas, le dépositaire doit examiner et traiter une demande d'accès à l'information en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* :

6(2) Lorsqu'une demande est présentée en vertu de l'article 7 en vue d'avoir accès à un document contenant des renseignements auxquels s'applique la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, la partie de la demande concernant ces renseignements est réputée constituer une demande présentée en vertu de l'article 8 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, et cette loi s'applique à cette partie comme si la demande avait été présentée en vertu de l'article 8 de cette loi.

31. Dans le cas présent, la demande n'a pas été présentée conformément à l'article 7 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, mais, même si elle l'avait été, le paragraphe 6(2) aurait imposé à Horizon de la considérer comme si elle avait été présentée conformément à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* parce que la demande visait un rapport d'incident, c'est-à-dire un document comprenant des renseignements décrivant un incident qui concernait l'auteur de la demande plutôt qu'un document comprenant des renseignements sur les soins de santé lui ayant été prodigués.

### **Troisième motif**

#### ***Rapport faisant exception à l'obligation de communication***

32. Pour le troisième motif évoqué pour refuser l'accès au rapport d'incident, Horizon s'est appuyé sur les exceptions mentionnées dans la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* qui limitent le droit d'une personne à accéder à ses renseignements personnels sur la santé.

33. Nous rappelons qu'Horizon a traité la demande comme si l'auteur cherchait à avoir accès à ses renseignements personnels puisque le rapport d'incident comprenait certains de ces renseignements. Horizon a donc appliqué les exceptions stipulées au sous-alinéa 14(1)d)(iii) et à l'alinéa 14(1)f) de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Nous estimons que l'alinéa 14(1)f) n'a aucun intérêt pratique dans cette affaire et qu'il ne s'applique pas au cas qui nous concerne. Le sous-alinéa 14(1)d)(iii) constitue une exception à la communication et précise que l'accès à ses propres renseignements personnels sur la santé est interdit lorsque les renseignements personnels ont été préparés dans le but d'analyser un événement touchant les soins de santé, comme celui qui s'est produit dans le cas présent.

14(1) Le dépositaire n'est pas tenu de permettre à une personne physique de consulter ou de reproduire ses renseignements personnels sur la santé sous le régime de la présente partie dans le cas :

[...]

d) où ils ont été préparés et sont utilisés uniquement :

(iii) aux fins de l'évaluation de la gestion des risques ou des erreurs ou l'exercice d'activités visant à améliorer ou à maintenir la qualité des soins ou celle des programmes ou des services connexes du dépositaire;

34. Ayant jugé que cette exception interdisait l'accès aux renseignements du rapport d'incident, Horizon s'est ensuite appuyé sur le paragraphe 5(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* pour refuser à l'auteur de la demande l'accès au rapport d'incident sous prétexte que sa communication était interdite par l'autre loi :

5(1) Le responsable d'un organisme public refuse de donner accès à des renseignements que vise la présente loi ou de les communiquer si leur accès ou leur communication fait l'objet d'une interdiction ou d'une restriction par une autre loi de la province.

35. Puisque nous jugeons que la demande d'accès aux renseignements avait été présentée en vertu de la bonne loi, il ne nous est pas nécessaire d'analyser ce motif en profondeur pour refuser de communiquer le rapport d'incident en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*; or, nous sommes d'avis qu'il est important d'expliquer en quoi notre interprétation élimine toute possibilité de refus en vertu du paragraphe 5(1) précité.

36. Le paragraphe 5(1) vise à protéger les renseignements qui sont autrement protégés de la communication par une autre loi de la province, mais n'a pas pour but de s'appliquer aux dispositions d'exceptions à la communication citées dans la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* lorsque l'accès aux renseignements n'est pas accordé en vertu de cette loi.

37. L'explication se trouve précisément dans le libellé du paragraphe 14(1) de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, où l'on stipule que « le dépositaire n'est pas tenu de permettre à une personne physique de consulter ou de reproduire ses renseignements personnels sur la santé sous le régime de la présente partie dans le cas [...] » Le paragraphe 14(1) se rapporte à la partie 2 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, qui s'applique tout particulièrement aux demandes formulées précisément en lien avec les renseignements

personnels sur la santé d'une personne physique. Par conséquent, Horizon ne pouvait pas s'appuyer sur le paragraphe 14(1) de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* pour refuser de communiquer le rapport d'incident puisque la demande d'accès déposée dans cette affaire portait sur l'obtention d'une copie du rapport d'incident en soi et ne constituait pas une simple demande de renseignements personnels sur la santé.

38. Pour toutes ces raisons, nous estimons qu'Horizon s'est trompé sur les trois motifs évoqués dans sa réponse à la demande de l'auteur.

### **Obligation de prêter assistance**

39. La disposition sur l'obligation de prêter assistance impose à l'organisme public une obligation positive de prêter assistance aux auteurs de demandes afin de veiller à ce qu'ils reçoivent une réponse adéquate, pertinente et sans délai à leurs demandes de renseignements, tel que le précise l'article 9 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

40. Selon nous, l'acquiescement de cette obligation s'applique tout au long du processus de demande, et ce, jusqu'à la transmission de la réponse à l'auteur de la demande, ce qui est conforme au principe selon lequel la réponse fournie par l'organisme public doit aider l'auteur de la demande et répondre de façon exhaustive à la demande présentée. Procéder de la sorte comporte deux types d'avantages : d'abord, cela permet à l'organisme en question et à l'auteur de la demande de travailler ensemble afin d'en accélérer le traitement et de faire en sorte qu'une réponse soit fournie dans les délais prescrits; ensuite, cela amène les parties à échanger en vue de cerner plus précisément les domaines ciblés par la demande (peut-être dans le but d'en réduire la portée, lorsque celle-ci est vaste) ou même d'en arriver à une entente quant à la production de réponses partielles au cours d'une période donnée, dans le cas de demandes d'envergure.

41. Dans la présente affaire, les représentants d'Horizon n'ont rien communiqué à l'auteur de la demande avant de lui transmettre leur réponse, ne serait-ce que pour lui indiquer qu'ils craignaient que la demande n'ait été formulée conformément à la bonne loi. Nous nous demandons si cela n'aurait pas évité de demander des clarifications sur la demande en raison de sa complexité et de son ambiguïté.

42. Le litige intenté contre Horizon par l'auteur de la demande s'avère la raison évoquée par Horizon pour ne pas avoir communiqué avec l'auteur de la demande. L'affaire était particulièrement délicate étant donné que l'auteur de la demande était représenté par un conseiller juridique, qui participait également à la procédure judiciaire.

43. S'il est vrai que nous pouvons comprendre le contexte entourant l'affaire en question, il n'en demeure pas moins qu'Horizon était toujours dans l'obligation de porter assistance à l'auteur de la demande. À cet égard, nous estimons qu'Horizon aurait pu communiquer par lettre avec le représentant légal de l'auteur de la demande; de cette façon, toutes les parties auraient été au courant des étapes entreprises et Horizon aurait pu s'acquitter de son obligation en vertu de la *Loi*.
44. Or, dans ces circonstances, nous ne jugeons pas qu'Horizon ait manqué à son obligation de porter assistance. Nous proposons tout de même que les représentants d'Horizon songent sérieusement, à l'avenir, à adopter un processus qui permettrait, par écrit, de demander des clarifications ou de communiquer des inquiétudes, ce qui ferait que la demande de l'auteur soit traitée au complet pour ce qui est de toutes les tâches et obligations qui incombent à Horizon.

#### **Format de la réponse d'Horizon**

45. Il est important de mentionner que, dans la préparation de la réponse à une demande, un organisme public est tenu de voir à ce que les auteurs d'une demande reçoivent une réponse pertinente [conformément au paragraphe 14(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*]. La réponse doit non seulement indiquer les documents pertinents et nommer les exceptions particulières à la communication si l'accès à l'un des renseignements demandés est refusé, mais aussi donner une courte explication des raisons pour lesquelles l'exception précisée s'applique. Une réponse ainsi formulée aide l'auteur d'une demande à mieux comprendre quels renseignements sont retenus et pour quels motifs.
46. Même si la demande en question n'était ni complexe ni ambiguë, les règles en jeu, compte tenu du double rôle d'Horizon à titre d'organisme public et de dépositaire, et de son respect à l'égard des deux lois applicables, ont certes fait en sorte que la rédaction de la réponse soit d'autant plus difficile. Nous avons établi qu'Horizon avait pour la majeure partie respecté ses obligations quant au contenu d'une réponse en vertu du paragraphe 14(1) en faisant référence au document pertinent et en nommant et en citant les sections précises. Or, nous avons également jugé qu'Horizon n'était pas parvenu à expliquer complètement à l'auteur de la demande sur quelles exceptions précises il s'était appuyé pour refuser l'accès au rapport d'incident. En fait, nous avons nous aussi trouvé difficile dans un premier temps de vérifier les différents motifs sur lesquels s'était appuyé Horizon. Nous recommanderions que, dans des demandes d'accès futures, des explications supplémentaires soient présentées afin que l'auteur de la demande reçoive une réponse plus pertinente.

47. En ce qui a trait à l'accès au nom de l'auteur du rapport d'incident, Horizon n'a pas indiqué la disposition précise sur laquelle il s'était appuyé pour y refuser l'accès. Nous croyons qu'il se serait appuyé sur le paragraphe 21(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, puisqu'il était question du nom d'un tiers, et donc de renseignements personnels de cette personne. Le paragraphe 21(1) constitue une exception obligatoire à la communication des renseignements personnels par souci de protection des renseignements personnels. Ce ne sont cependant pas tous les renseignements personnels qui sont sujets à une protection obligatoire en vertu de la *Loi*.
48. Afin de déterminer si les renseignements personnels tombent sous la protection du paragraphe 21(1), la *Loi* nous donne des conseils pratiques en indiquant dans quelles circonstances la communication des renseignements personnels d'un tiers sera réputée une atteinte injustifiée à sa vie privée [voir les alinéas 21(2)a) à i)].
49. Lorsque les renseignements personnels se rapportent aux antécédents professionnels et à l'éducation du tiers, il s'agit là d'une de ces circonstances. Par conséquent, nous pouvons évoquer le paragraphe 21(1) pour justifier une exception à la communication du nom de l'auteur du rapport d'incident parce que l'on peut juger que le fait qu'il ait rédigé le rapport constitue un antécédent professionnel.
50. L'analyse ne s'arrête cependant pas là. Dans le cas présent, l'auteur du rapport d'incident était l'employé d'un hôpital, un organisme public. Ce fait met en évidence l'application du paragraphe 21(3), qui cite les circonstances dans lesquelles on juge que la communication des renseignements personnels d'un tiers ne constitue pas une atteinte injustifiée à sa vie privée, malgré ce que dit le paragraphe 21(2).
51. Dans le cas d'employés d'organismes publics, par exemple, la communication de renseignements personnels ne constituera pas une atteinte injustifiée si les renseignements portent sur la classification du poste, la fourchette salariale, les avantages, les responsabilités liées à l'emploi ou les indemnités de déplacement de l'employé [voir l'alinéa 21(3)f)].
52. Par conséquent, la communication dans le cas présent du nom de l'auteur du rapport d'incident, qui était l'employé d'un hôpital (un organisme public), ne constituerait pas une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers, et l'accès à ces renseignements doit donc être accordé.

## CONCLUSIONS

53. Pour les raisons mentionnées plus tôt, nous résumons nos conclusions ainsi :

- La demande visait à obtenir une copie du rapport d'incident créé dans le cadre des affaires d'un hôpital, un organisme public. Pour cette raison, Horizon ne pouvait pas établir que le rapport d'incident constituait des renseignements personnels sur la santé et ne pouvait pas, pour cette même raison, traiter la demande en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.
- La demande visant à obtenir une copie du rapport d'incident et le nom de l'employé qui a rédigé le rapport a été dûment présentée aux termes de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.
- Le rapport d'incident comprenait des renseignements personnels sur la santé appartenant à l'auteur de la demande, auxquels l'accès avait également été demandé. Conformément à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, la définition de « renseignements personnels » comprend les « renseignements personnels sur la santé », et, pour cette raison, la demande pouvait être traitée en vertu de cette loi pour ce type de renseignements également.
- Le paragraphe 5(1) vise à protéger les renseignements qui sont autrement exemptés de communication par une autre loi de la province, mais son but n'était pas de s'appliquer aux dispositions d'exception de communication figurant dans la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* lorsque l'accès aux renseignements n'est pas accordé en vertu de cette loi. Par conséquent, l'accès au rapport d'incident ne pouvait pas être refusé dans le cadre de l'exception présentée à l'article 14 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* parce que celle-ci ne s'appliquait pas à la demande en question.
- Dans le cas d'employés d'organismes publics, la communication de renseignements personnels ne constituera pas une atteinte injustifiée si les renseignements portent sur la classification du poste, la fourchette salariale, les avantages, les responsabilités liées à l'emploi ou les indemnités de déplacement de l'employé. Horizon n'était donc pas autorisé à retenir le nom de l'employé qui a rédigé le rapport d'incident.

- Horizon aurait pu fournir une réponse plus pertinente dans ce cas pour aider l'auteur de la demande à mieux comprendre les motifs sur lesquels l'organisme public s'est appuyé pour refuser l'accès au rapport d'incident.

## AUCUNE RECOMMANDATION

54. À la lumière des conclusions que nous venons de formuler, et comme nous avons établi au début du présent rapport des conclusions que l'auteur de la demande avait reçu l'accès aux renseignements demandés, la Commissaire n'a aucune recommandation à présenter au Réseau de santé Horizon dans cette affaire.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 21 mars 2013.

---

Anne E. Bertrand, c.r.  
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de  
la vie privée

# Annexe A

Affaire : 2012-728-AP-370

Le 21 mars 2013

Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée du  
Nouveau-Brunswick

« Processus relatif aux plaintes »



Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
Révisé en avril 2012

*La politique de la Commissaire à l'égard du processus relatif aux plaintes est conçue de manière à garantir le respect de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée et à encourager la collaboration et la transparence, tout en essayant d'en arriver à une solution satisfaisante pour l'auteur de la demande comme pour l'organisme public, en conformité avec les exigences de la Loi. La différence entre ce que l'on qualifie de processus de règlement informel et une enquête officielle sur la plainte – plus souvent reconnue du public – est expliquée ci-après; l'échéancier prévu y est également mentionné. Ce processus est communiqué à l'auteur de la demande ainsi qu'à l'organisme public lorsqu'une plainte est déposée auprès du Commissariat.*

## **Politique de la Commissaire à l'égard du processus relatif aux plaintes**

À la réception d'une plainte, la Commissaire peut, selon la *Loi*, procéder de deux manières différentes : enquêter sur cette plainte ou prendre toutes les mesures voulues pour régler l'affaire de façon informelle. À toutes fins et intentions, dans le cadre du processus de règlement informel comme dans celui de l'enquête officielle, le travail de la Commissaire constitue une « enquête » sur le bien-fondé de la plainte; lors du processus de règlement informel; cependant, la Commissaire prend toutes les mesures nécessaires pour régler la plainte à la satisfaction de toutes les parties concernées et d'une manière conforme aux objets de la *Loi*. Lorsque cela n'est pas possible, la Commissaire conclut ses travaux par une enquête officielle qui mène à la publication d'un rapport officiel résumant ses conclusions.

Après une analyse détaillée de la *Loi*, dans le strict respect de son objet et de son esprit, la Commissaire a adopté une politique consistant à traiter toutes les plaintes en première instance par voie de règlement informel. Cette approche s'appuie sur la notion selon laquelle il est préférable pour toutes les parties touchées de résoudre les plaintes de manière informelle et de se familiariser davantage avec leurs droits et leurs obligations en vertu des nouvelles dispositions législatives. L'éducation du public au sujet de l'application de cette nouvelle loi est un volet important du mandat du Commissariat. Nous sommes d'avis que ce processus permettra, à l'avenir, l'amélioration des demandes de renseignements et des procédures de réponses, ce qui pourrait limiter la nécessité de déposer des plaintes.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 1 – Examen**

Chaque fois que nous recevons une plainte, nous écrivons à l'auteur de la demande ainsi qu'à l'organisme public pour les informer que la Commissaire aimerait régler le différend de manière informelle, et ce, dans les 45 jours suivant la date de la réception de la plainte par le Commissariat.

Bien qu'il s'agisse d'un processus de règlement « informel », le Commissariat doit étudier dans ses moindres détails le fond de la plainte, dont le contenu de la demande de renseignements initiale et la réponse de l'organisme public. Ces étapes sont les mêmes que celles qui seraient menées dans le cadre de n'importe quel processus d'enquête. Les responsables du Commissariat rencontrent ensuite les cadres de l'organisme public dans le but d'examiner tous les documents pertinents en lien avec la demande. Cet examen peut notamment consister à demander de plus amples renseignements à l'organisme public, renseignements qui nous permettront de déterminer avec certitude quels

documents pourraient avoir été négligés et lesquels pourraient s'avérer pertinents à la demande. La rencontre se tient généralement peu de temps après la réception de la plainte, afin que le processus puisse débiter sans délai.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 2 – Conclusions préliminaires**

Lorsque la Commissaire estime que l'organisme public a mené des recherches adéquates en vue de donner suite à la demande de renseignements et que les documents pertinents ont été cernés et lui ont été fournis, ou lorsqu'il existe, à son avis, des problèmes relativement à l'application des règles fixées par la *Loi*, problèmes qui empêchent un examen complet de tous les documents pertinents, le Commissariat compare la réponse initiale de l'organisme public à l'ensemble des documents ayant été remis à la Commissaire afin de déterminer si cette réponse était conforme aux exigences de la *Loi*.

La Commissaire transmet ses conclusions préliminaires à l'organisme public par voie écrite. Ce dernier est ainsi informé de l'orientation de l'enquête et, le cas échéant, des questions en suspens devant être abordées avant que nous puissions passer à l'étape suivante, c'est-à-dire l'inviter à faire parvenir une « réponse révisée » à l'auteur de la demande de renseignements. S'il s'avère inutile de produire une réponse révisée, le Commissariat passe à l'étape 4 du processus relatif aux plaintes.

La suggestion d'envisager une réponse révisée émane d'une volonté soutenue de résoudre le différend de manière informelle et de permettre à l'auteur de la demande d'accéder aux renseignements qui devraient, selon la *Loi*, être communiqués.

Si l'organisme public accepte de préparer une réponse révisée, on fixe un délai à l'intérieur duquel la « proposition de réponse révisée » doit être présentée à la Commissaire. Ce délai varie selon la complexité du travail à réaliser pour la préparation de la réponse révisée proposée dans chaque cas.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 3 – Proposition de réponse révisée**

Lorsque l'organisme public émet une proposition de réponse révisée, la Commissaire l'étudie afin de s'assurer que cette réponse satisfait aux exigences fixées par la *Loi*. Le cas échéant, elle invite l'organisme public à la présenter directement à l'auteur de la demande en tant que réponse révisée à la demande de renseignements initiale.

Si la réponse révisée proposée ne satisfait pas aux exigences de la *Loi*, la Commissaire formulera, à l'intention de l'organisme public, d'autres commentaires, afin qu'il parvienne à composer une réponse révisée adéquatement constituée. Il convient par ailleurs de souligner que le rôle de la Commissaire ne consiste pas à préparer ni à fournir une réponse révisée, mais plutôt à inciter l'organisme public à fournir une réponse légitime à la demande d'accès aux renseignements en vertu de la *Loi*.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 4 – Commentaires de l'auteur de la demande**

Lorsque l'organisme public est prêt à faire parvenir la réponse révisée approuvée à l'auteur de la demande, la Commissaire informe par écrit les deux parties qu'une réponse révisée sera présentée à

l'auteur, et l'organisme public la lui envoie directement. Dans les lettres qu'elle adresse aux parties, la Commissaire invite l'auteur de la demande à étudier la réponse révisée et à lui faire parvenir ses commentaires, lui accordant généralement un délai de 10 à 15 jours, selon la complexité de la réponse révisée. Elle procède ensuite à l'examen des commentaires reçus de sa part à ce sujet.

S'il arrive, au contraire, que l'organisme public n'ait pas à présenter de réponse révisée, la Commissaire informe par écrit les deux parties que la réponse initialement fournie à l'auteur de la demande était valable et conforme à la *Loi*. Dans de telles circonstances, elle invite l'auteur de la demande à lui faire parvenir ses commentaires en ce qui concerne les raisons pour lesquelles il a jugé que ce n'était pas le cas, lui accordant généralement un délai de 10 à 15 jours pour s'exécuter, selon la complexité de la réponse reçue. Elle procède ensuite à l'examen de ces commentaires.

Dans l'éventualité où le temps nécessaire à la réalisation des étapes mentionnées jusqu'ici dépasserait le délai prévu de 45 jours, la Commissaire peut, si elle estime qu'il est possible d'en arriver à un règlement satisfaisant en conformité avec la *Loi*, décider de poursuivre le processus de règlement informel. À ce stade, l'échéancier est fondé sur l'achèvement du processus dans le délai de 90 jours fixé par la *Loi* aux fins d'enquête.

Pour les affaires complexes, le délai imparti pour la poursuite des travaux sur une réponse révisée peut être prorogé au-delà de la période de 90 jours afin qu'il soit possible de clore l'affaire. Dans un tel cas, la Commissaire avise par écrit les deux parties de la prorogation du délai fixé, comme l'autorise l'article 72. L'avis envoyé indique le nouveau délai dans lequel l'affaire sera conclue, ainsi que les raisons pour lesquelles cette prorogation est nécessaire – en vue d'en arriver à un règlement informel de la plainte, par exemple.

Il convient de rappeler que notre politique à l'égard du processus relatif aux plaintes repose sur le principe selon lequel il est préférable, pour toutes les parties concernées, de régler les plaintes de manière informelle, et tous les efforts sont déployés, dans le délai imparti (ou son extension, conformément aux dispositions prévues par la *Loi*), pour parvenir à un règlement informel lorsque cela s'avère possible.

## **Processus de règlement informel**

### **Étape 5 – Réponse révisée satisfaisante**

Si l'auteur de la demande est satisfait de la réponse révisée, la Commissaire met fin à son enquête, considérant que celle-ci a été réglée de manière informelle à la satisfaction des deux parties et en conformité avec la *Loi*. Cette conclusion est confirmée par écrit aux deux parties.

Si l'auteur de la demande convient, comme l'affirmait la Commissaire dans ses conclusions préliminaires, que la réponse initiale de l'organisme public était conforme à la *Loi*, la Commissaire met encore une fois fin à l'enquête. Les deux parties sont informées par écrit de la conclusion de l'affaire par voie de règlement informel à leur satisfaction mutuelle.

Dans les deux situations qui précèdent, la Commissaire n'est pas tenue de déposer un rapport officiel en vertu de l'article 73, car aucune recommandation à l'organisme public en ce qui concerne sa réponse (révisée ou initiale) à la demande de renseignements n'est nécessaire.

## **Processus de règlement informel – enquête officielle**

### **Étape 6 – Réponse révisée insatisfaisante**

Si la Commissaire estime que la réponse révisée de l'organisme public n'est pas conforme à la *Loi* et que l'organisme public décide de ne pas tenir compte des changements proposés à ce titre, ou dans le cas où l'auteur de la demande ne serait pas, à en juger par les commentaires reçus de sa part, satisfait de la réponse révisée, la Commissaire peut décider de poursuivre l'enquête sur l'affaire. Cette étape marque la fin du processus de règlement informel et le début d'un processus d'enquête officiel qui mènera, tôt ou tard, au dépôt d'un rapport officiel en vertu de l'article 73.

Les conclusions de la Commissaire et ses recommandations, s'il y a lieu, sont alors consignées sous la forme d'un rapport officiel transmis aux deux parties. Une copie anonymisée du rapport sera aussi publiée sur le site Web du Commissariat ([www.info-priv.nb.ca](http://www.info-priv.nb.ca)).

Ce processus de plainte, qui vise à trouver une solution satisfaisante en conformité avec les exigences de la *Loi*, est conçu pour encourager la collaboration et la transparence tout en demeurant, en tout temps, confidentiel.