

l'admission des patients, y compris le code blanc, et des autres documents pertinents.

2. Dans sa réponse à la demande de la requérante, qui est datée du 26 juin 2009, le directeur général a joint une copie du dossier médical relatif à l'admission de la requérante et il lui a renvoyé le droit de demande de 5 \$, parce qu'il n'y a aucuns frais pour obtenir son propre dossier médical.
3. Étant donné que la requérante n'était pas satisfaite de la réponse à sa demande, sa mère a déposé la requête en appel de la réponse au nom de la requérante. La requête a été reçue à notre bureau le 21 août 2009. Dès réception du consentement de la requérante autorisant sa mère à agir en son nom dans le cadre du dépôt de la requête, nous avons commencé notre examen de cette affaire.

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

4. Les dispositions pertinentes de la *Loi sur le droit à l'information* (« la Loi ») sont les suivantes :
 2. Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province, y compris, sans restreindre la portée de ce qui précède, concernant toute activité ou fonction exécutée ou accomplie par tout ministère auquel la présente loi s'applique.
 - 2.1 Sans restreindre la portée de l'article 2 et sous réserve de la présente loi, tout particulier a le droit de demander et de recevoir toute information sur lui-même.
 - 3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.
 - 3(2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.

ANALYSE

5. La demande d'information de la requérante a été présentée dans le contexte de son admission à l'hôpital alors qu'elle était en détresse. Cette expérience a été incroyablement stressante pour la requérante et elle a fait plusieurs demandes officieuses pour obtenir de l'information au sujet des détails de son admission. Il y a eu de nombreux échanges de renseignements de la part de l'hôpital, et la requérante a décidé de déposer une demande écrite en bonne et due forme

pour s'assurer qu'elle avait reçu toute l'information pertinente en ce qui concerne sa situation.

6. La requérante a adressé sa demande d'information au directeur général de l'hôpital et y a joint un chèque de 5 \$. Je constate que la requérante n'a pas précisé qu'elle présentait sa demande sous le régime de la *Loi*. Étant donné que sa demande a été envoyée au directeur général de l'hôpital, plutôt qu'au directeur général de la RRS, et qu'elle ne faisait pas mention de la *Loi*, sa demande n'a pas été reconnue comme une demande relevant de l'exercice du droit à l'information par l'hôpital et elle n'a donc pas été acheminée au président et directeur général de la RRS pour qu'il la traite conformément à la *Loi*.
7. Dans sa réponse, le directeur général a traité uniquement du dossier médical de la requérante dans le cadre de son admission à la date qui était indiquée dans la demande. Il n'a pas abordé les autres éléments de la demande de la requérante.

FORME DE LA DEMANDE

8. L'article 2 de la *Loi* confère un droit à l'information qui y est sommairement défini. En effet, cette disposition prévoit que « toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province ». Lorsqu'elle a eu à se pencher sur l'objet de la *Loi*, la Cour du Banc de la Reine a adopté la position de la Cour fédérale à l'égard de la loi fédérale sur l'accès à l'information, selon laquelle l'objet des mesures législatives sur le droit à l'information « vise à codifier le droit d'accès aux renseignements détenus par le gouvernement ».¹
9. La *Loi* codifie également le droit qu'a toute personne d'avoir accès à l'information qui la concerne. En effet, l'article 2.1 prévoit que « tout particulier a le droit de demander et de recevoir toute information sur lui-même ».
10. L'article 3 de la *Loi* établit le processus de demande. En vertu du paragraphe 3(1), « [t]oute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire ». De plus, le paragraphe 3(2) prévoit que le demandeur doit seulement « préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée » ou au moins « y indique[r] le sujet de l'information sollicitée avec des détails (...) qui permettront (...) de trouver le document correspondant ».

¹ *Weir c. Nouveau-Brunswick (Santé et des Services communautaires)*, 1993 CanLII 6837 (NB B.R.), citant *Commissaire à l'information (Canada) c. Canada (ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1986] 3 C.F. 63, à la p. 69; 11 C.P.R. (3d) 81.

11. Aucune disposition de la *Loi* n'exige que l'auteur d'une demande cite la *Loi* quand il présente sa demande. L'auteur doit seulement indiquer clairement l'information qu'il désire obtenir. Faciliter le processus de demande en réduisant les formalités au strict minimum est cohérent avec l'objet de la *Loi*, qui est d'accorder un généreux droit d'accès.
12. Étant donné que rien n'oblige l'auteur d'une demande à déclarer qu'il présente sa demande sous le régime de la *Loi*, il incombe aux organismes publics de faire preuve de diligence dans leur examen des demandes d'information afin de déterminer les obligations que leur impose la *Loi*.
13. En l'espèce, la requérante a clairement mentionné dans sa lettre qu'elle désirait obtenir toute l'information concernant son admission et son hospitalisation et elle a même joint un chèque de 5 \$ à l'ordre du ministre des Finances pour « couvrir les frais d'administration ».
14. La RRS a subséquemment expliqué que la lettre, qui était adressée au directeur général de l'hôpital, n'indiquait pas que la demande d'information de la requérante était une demande en bonne et due forme en vertu de la *Loi*. C'est la raison pour laquelle la RRS n'a pas acheminé la demande à son coordonnateur du droit à l'information et a renvoyé à la requérante son chèque de 5 \$ qui, à ses yeux, avait pour but de payer les frais de photocopie de son dossier médical personnel.

EXAMEN DE LA QUESTION

15. Cette affaire fait ressortir l'importance de mettre en œuvre des processus internes pour faire en sorte que les demandes d'information soient identifiées et traitées adéquatement et conformément à la *Loi*. Étant donné que la demande n'a pas été considérée comme une demande en bonne et due forme sous le régime de la *Loi*, la requérante a reçu une réponse incomplète qui n'a pas beaucoup aidé à apaiser ses inquiétudes à l'égard du fait qu'elle n'avait pas obtenu tous les renseignements pertinents au sujet de son admission. Étant donné que le directeur général et le coordonnateur du droit à l'information de la RRS n'avaient pas été mis au courant dès le départ de la demande d'information, il s'est produit beaucoup de confusion et de retard dans la coordination et la conduite du processus d'examen. Il a fallu de nombreuses rencontres et démarches de suivi avec la RRS pour découvrir l'origine du problème.
16. Les demandes de renseignements personnels sur la santé sont de plus en plus fréquentes et leur nombre va assurément continuer d'augmenter avec la nouvelle *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*,² qui doit entrer en vigueur en mai 2010. Il faudra que

² *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, L.N.-B. 2009, ch. P-7.05 (pas encore en vigueur).

les RRS et les cadres supérieurs des hôpitaux se préparent et soient au courant de leurs obligations à l'égard des demandes d'information pour faire en sorte que la *Loi* soit respectée.

17. J'encourage les coordonnateurs du droit à l'information et les gestionnaires des RRS à informer la haute direction des hôpitaux de leurs droits et obligations en vertu de la *Loi* et à inviter les cadres supérieurs à prendre contact avec le coordonnateur du droit à l'information de leur RSS pour obtenir ses conseils s'ils ne sont pas certains de la façon de répondre adéquatement à une demande d'information.
18. En principe, toutes les demandes d'information devraient être étudiées dans le but de déterminer si elles relèvent de la *Loi*. Dans les réponses aux demandes d'information, il faudrait suivre les principes directeurs de la *Loi*, peu importe si la demande relève ou non de la *Loi*.
19. Étant donné que la *Loi* consacre le droit à l'information et est conçue pour faciliter l'accès du public aux renseignements gouvernementaux, on ne peut pas exiger que les auteurs d'une demande aient une connaissance approfondie du processus. Il incombe plutôt à la fonction publique de distinguer avec empressement les demandes d'information et de les traiter conformément aux dispositions de la *Loi*.
20. Il serait peut-être utile à cette étape de discuter de l'importance d'effectuer des recherches de documents diligentes et adéquates, compte tenu des préoccupations que suscite la présente affaire. L'obligation d'effectuer une recherche de documents adéquate a été reconnue par plusieurs autres ressorts qui ont statué qu'elle faisait partie du devoir de prêter assistance aux auteurs d'une demande. Elle aura également force de loi lorsque la nouvelle *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* entrera en vigueur.³
21. Dans une ordonnance récente, l'Office of the Information and Privacy Commissioner de l'Alberta a énuméré les éléments de preuve qui permettent d'établir qu'une recherche de documents adéquate a été effectuée, notamment :
 - Les démarches précises qui ont été faites pour identifier et repérer les documents;
 - L'ampleur des recherches qui ont été effectuées;
 - Les démarches qui ont été faites pour identifier et repérer tous les dépôts de documents possibles;
 - La personne qui a effectué les recherches;

³ *Ibid.*, art. 8.

- Les raisons pour lesquelles l'organisme public estime qu'il n'existe aucun autre document pertinent.⁴ [TRADUCTION]

22. Même s'ils ne sont pas expressément prévus dans la présente loi, le devoir de prêter assistance et l'obligation d'effectuer une recherche de documents adéquate découlent de l'esprit et de l'objet du droit. À mon avis, ils font partie des obligations des organismes publics qui sont chargés d'appliquer la *Loi*. Les organismes publics peuvent s'acquitter de leurs obligations à cet égard en se servant des critères mentionnés ci-dessus lorsqu'ils effectuent des recherches de documents pour répondre à des demandes d'information.

CONCLUSION

23. **Étant donné que la lettre de demande de la requérante n'a pas été considérée comme une demande en bonne et due forme sous le régime de la *Loi* et que la réponse qu'elle a reçue faisait abstraction de plusieurs points de sa demande, je sou mets par les présentes sa demande au président et directeur général de la RRS pour qu'il y réponde en bonne et due forme, conformément aux dispositions de la *Loi*.**

Fait à Fredericton, le mars 2010.

Bernard Richard, ombudsman

⁴ Ordonnance F2009-022 de l'Alberta (le 24 février 2010), par. 13.