



Rapport des conclusions : 25/26-AP-090
Le 24 juin 2026
Réseau de santé Vitalité

Référence : Réseau de santé Vitalité (Re), 2026 NBOMBUD 2

Sommaire : L’auteur de la demande a présenté au Réseau de santé Vitalité une demande d’accès à l’information visant des documents relatifs aux plaintes concernant les soins psychiatriques ou concernant le personnel offrant des soins à des patients en psychiatrie dans ses établissements, ainsi qu’aux enquêtes internes qui en ont découlé. La demande vise une période de six ans. Vitalité a refusé la demande d’accès dans son intégralité, invoquant le paragraphe 21(1) et les alinéas 21(2)a), b) et c) (vie privée d’un tiers) de la *Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée*.

L’auteur de la demande a contesté cette décision, affirmant qu’il était possible de protéger la vie privée au moyen de caviardages, de manière à permettre la communication de certains renseignements sur la nature des plaintes.

L’ombud a conclu que la décision de Vitalité de refuser l’accès aux documents demandés en vertu du paragraphe 21(1) était justifiée, puisque les documents en cause renferment des renseignements personnels hautement confidentiels, y compris des renseignements personnels sur la santé de patients et d’autres personnes. L’ombud a également conclu qu’il n’était pas raisonnablement possible de retrancher des renseignements en vertu du paragraphe 7(3) de manière à permettre l’accès aux renseignements qui ne sont pas visés par l’exception relative à la vie privée d’un tiers.

Loi examinée : [*Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée*](#), LN-B 2009, chapitre R-10.6, par. 7(3) et 21(1) et al. 21(2)a).

Dossiers examinés : S.O.

Autres ressources citées : S.O.

INTRODUCTION

[1] L’auteur de la demande a présenté au Réseau de santé Vitalité (« Vitalité ») 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* (la « *Loi* »), visant « [tous] les dossiers et toutes les correspondances relatifs aux plaintes concernant les soins psychiatriques ou concernant le personnel offrant des soins à des patients recevant des soins psychiatriques en établissement ou à des patients en placement non volontaire dans un établissement psychiatrique du Réseau de santé Vitalité, ainsi que tous les dossiers et toutes les correspondances relatifs à toute enquête interne subséquente », pour la période allant du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2023.

[2] Vitalité a refusé la demande d’accès dans son intégralité, invoquant le paragraphe 21(1) et les alinéas 21(2)a), b) et c) (atteinte injustifiée à la vie privée d’un tiers) de la *Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée* (la « *Loi* »).

[3] Insatisfait de la réponse de Vitalité, l’auteur de la demande a déposé une plainte auprès du Bureau.

[4] Le règlement informel ayant échoué, j’ai décidé de mener une enquête formelle en vertu du paragraphe 68(3) de la *Loi*.

OBSERVATIONS DE L’AUTEUR DE LA DEMANDE

[5] En formulant cette plainte, l’auteur de la demande a soutenu que des caviardages pouvaient être appliqués aux documents demandés afin de répondre aux préoccupations de Vitalité relatives à la protection de la vie privée des tiers. L’auteur de la demande a également indiqué que Vitalité pouvait communiquer des renseignements sur la nature des plaintes de patients sans divulguer de renseignements identificatoires ni de renseignements personnels sur la santé.

OBSERVATIONS DE VITALITÉ

[6] Lorsque cette affaire a fait l’objet d’une enquête formelle, Vitalité a maintenu sa position, soit que les renseignements demandés devaient être protégés dans leur intégralité pour diverses raisons.

[7] Vitalité a répondu ce qui suit :

- Les soins psychiatriques sont régis par la *Loi sur la santé mentale*, qui prévoit des dispositions particulières en matière d'accès et de divulgation des renseignements, lesquelles tiennent compte du risque de causer un tort.
- Vitalité a le devoir de protéger ses patients, particulièrement les plus vulnérables, et a fait preuve de diligence raisonnable en examinant attentivement les documents visés par la plainte relative à l'accès afin de déterminer si leur divulgation pourrait causer un préjudice.
- Les documents relatifs aux plaintes concernant les soins psychiatriques renferment principalement des renseignements personnels sur la santé de nature délicate, protégés par la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* et la *Loi sur la santé mentale*; même partiellement caviardés, leur divulgation comporte un risque important que des personnes puissent se reconnaître et revivre un traumatisme, ce qui pourrait entraîner de graves conséquences.
- Vitalité a établi une relation de confiance avec ses patients, lesquels sont informés du processus de gestion des plaintes et communiquent, en toute confidentialité, des renseignements de nature délicate les concernant dans le cadre des enquêtes sur les plaintes. La communication des documents demandés pourrait également aller à l'encontre de leur volonté et de leur consentement, miner la confiance qu'ils accordent à Vitalité et dissuader certains patients de déposer une plainte par crainte que des renseignements de nature délicate les concernant soient rendus publics.

[8] Vitalité a également évoqué une affaire survenue dans une autre province canadienne, où une personne est morte d'un suicide peu après avoir consulté son dossier de santé mentale, lequel avait été obtenu au moyen d'une demande d'accès à l'information. Selon Vitalité, l'organisme de surveillance de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de cette province a indiqué que le dirigeant d'une régie de la santé pouvait empêcher la divulgation de documents susceptibles de causer préjudice au destinataire. Vitalité affirme vouloir prendre toutes les mesures de précaution nécessaires afin d'éviter qu'un tel événement ne se reproduise et de trouver le juste équilibre entre le droit d'accès et l'obligation de protéger.

QUESTION PRÉLIMINAIRE : EXAMEN DES DOCUMENTS

[9] Le 18 novembre 2025, notre bureau a transmis à Vitalité un avis de plainte lui demandant de fournir une copie de tous les documents pertinents à la demande.

[10] Vitalité a répondu par un courriel daté du 23 décembre 2025, indiquant les motifs pour lesquels elle refusait à l'auteur de la demande l'accès à l'information demandée. À ce stade, Vitalité n'a fourni aucun document à notre bureau pour examen.

[11] Au cours des discussions qui ont suivi, et conscient que le volume de documents en cause était vraisemblablement important, notre bureau a examiné avec Vitalité différentes façons de procéder à un examen utile des renseignements en cause.

[12] Le 8 janvier 2026, Vitalité a fourni certains documents aux fins de notre examen, et un tableau résumant les plaintes qu'elle avait reçues directement. Ce tableau présentait, pour chacune des années visées par la demande (2018 à 2023), le nombre de plaintes reçues, selon la zone de santé et le type de plainte.

[13] Vitalité a transmis le tableau à l'auteur de la demande comme proposition de règlement de la plainte. L'auteur de la demande a indiqué qu'il ne souhaitait pas recevoir de données quantitatives sur les plaintes et qu'il ne considérait pas le tableau comme une réponse complète à sa demande.

[14] Lorsque l'affaire a été soumise à une enquête, vu le nombre important de documents en cause, j'ai demandé à Vitalité de produire un échantillon de documents aux fins d'examen. Plus précisément, j'ai demandé un échantillon représentatif composé d'une plainte pour chacun des types figurant dans le tableau récapitulatif que Vitalité avait communiqué au cours de l'étape du règlement informel. J'ai demandé un échantillon plutôt que l'ensemble des documents en cause afin de mieux comprendre la nature des renseignements et d'évaluer les enjeux éventuels en matière de protection de la vie privée, tout en me réservant le droit d'exiger la production de l'ensemble des documents si cela devenait nécessaire au cours de l'enquête.

[15] Le 20 avril 2026, Vitalité a fourni l'échantillon représentatif des documents pertinents qui avait été demandé.

[16] Étant donné que la question des droits d'accès de l'auteur de la demande est très claire dans la présente affaire, si les documents, ou à défaut un échantillon représentatif, nous avaient été fournis aux fins d'examen au début de notre examen de la plainte, il est possible que la plainte ait pu être traitée rapidement et, possiblement, sans qu'une enquête formelle soit nécessaire.

[17] Lors des futures plaintes, j'encourage Vitalité à fournir plus rapidement à notre bureau les documents pertinents aux fins d'examen.

[18] Je vais maintenant aborder la question des droits d'accès de l'auteur de la demande aux renseignements demandés.

QUESTIONS

[19] Le problème qui m'a été présenté consiste à savoir si l'auteur de la demande a un droit d'accès aux renseignements demandés, plus précisément :

- a) Le paragraphe 21(1) et les alinéas 21(2)a), 21(2)b) et 21(2)c) de la *Loi* s'appliquent-ils de façon à refuser, en tout ou en partie, l'accès aux renseignements demandés?
- b) Le cas échéant, peut-on, de façon raisonnable, retrancher des renseignements des documents en cause afin de reconnaître à l'auteur de la demande un droit d'accès à certains renseignements, tout en protégeant de toute divulgation les renseignements personnels confidentiels et/ou les renseignements personnels sur la santé, conformément au paragraphe 7(3) de la *Loi*?

[20] Il incombe à l'organisme public de prouver que l'auteur de la demande n'a aucun droit d'accès au document ou à une partie du document en vertu du paragraphe 84(1) de la *Loi*.

[21] Lorsque l'organisme public établit que les renseignements en cause sont des renseignements personnels (y compris des renseignements personnels sur la santé), le paragraphe 84(2) prévoit qu'il revient à l'auteur de la demande de prouver que la communication de ces renseignements ne constitue pas une atteinte injustifiée à la vie privée du tiers.

ANALYSE ET CONCLUSIONS

A. Était-il acceptable que Vitalité refuse la demande d'accès en vertu du paragraphe 21(1) de la *Loi* (atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers)?

[22] En vertu de l'article 21, les organismes publics sont tenus de refuser l'accès si les renseignements demandés sont de nature personnelle et que leur communication porterait atteinte de manière injustifiée à la vie privée d'une autre personne.

[23] Il s'agit d'une exception obligatoire; il est donc interdit aux organismes publics de communiquer des renseignements lorsque cette communication constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers. Le paragraphe 21(2) de la *Loi* énonce certaines situations où la communication serait considérée comme constituant une atteinte injustifiée à la vie privée. Le paragraphe 21(3) doit aussi être pris en compte, car il désigne la communication de certains types de renseignements personnels

comme ne constituant pas une atteinte injustifiée à la vie privée, auquel cas les renseignements personnels en question ne peuvent être protégés sur ce fondement.

[24] Pour se prévaloir de cette exception, un organisme public doit démontrer que :

- les renseignements en question sont des renseignements personnels concernant un tiers;
- la communication de ces renseignements constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée du tiers.

Première étape : Les renseignements en cause constituent-ils des renseignements personnels concernant un tiers?

[25] L'article 1 définit les renseignements personnels comme des « [r]enseignements consignés concernant une personne physique identifiable ». Cette définition comprend notamment le nom de la personne et les renseignements personnels sur la santé la concernant.

[26] Ayant examiné les observations et les explications de Vitalité, l'échantillon de plaintes fourni par Vitalité dans le cadre de l'enquête formelle, ainsi que l'argument de l'auteur de la demande selon lequel Vitalité devrait être en mesure de communiquer certains renseignements sans compromettre la protection de la vie privée des personnes concernées, je suis convaincu que Vitalité peut légalement protéger une grande partie des renseignements en cause afin de préserver la vie privée des patients.

[27] L'échantillon de plaintes qu'a fourni Vitalité à notre bureau aux fins d'examen montre que les plaintes déposées par des patients recevant des soins en établissement ou par des patients en placement non volontaire dans un établissement psychiatrique, ou les plaintes déposées en leur nom, décrivent de façon très détaillée la situation propre à chaque patient ainsi que les soins qui lui ont été prodigués. Il en va de même des réponses que Vitalité a fournies pour rendre compte des mesures prises pour répondre aux préoccupations soulevées.

[28] Je conclus que les renseignements en cause renferment en grande partie des renseignements permettant d'identifier des patients et, dans certains cas, des membres de leur famille ou des personnes de soutien, et notamment des renseignements personnels de nature délicate sur la santé.

[29] Les documents renferment également d'autres renseignements, notamment le nom des membres du personnel de Vitalité qui ont participé aux soins des patients ainsi que de ceux chargés de recevoir et de traiter ce type de plainte.

Deuxième étape : La communication des renseignements constituerait-elle une atteinte injustifiée à la vie privée?

[30] Le paragraphe 21(2) de la *Loi* énonce des situations où la communication des renseignements personnels serait considérée comme constituant une atteinte injustifiée à la vie privée. Cela comprend la communication de renseignements personnels sur la santé concernant une autre personne au sens de l'alinéa 21(2)a).

[31] Les documents en cause sont constitués en grande partie de renseignements personnels sur la santé des patients. Je conclus donc que Vitalité est légalement tenue de refuser l'accès aux parties des documents qui contiennent ce type de renseignements.

[32] Je conclus également qu'aucune des circonstances prévues au paragraphe 21(3) ne s'applique pour autrement permettre la communication de ces renseignements.

[33] À la lumière des constatations susmentionnées, il ne reste qu'à déterminer s'il est raisonnablement possible de retrancher certains renseignements des documents pertinents afin de permettre l'accès aux renseignements restants.

B. Peut-on retrancher des renseignements des documents en cause?

[34] Le paragraphe 7(3) de la *Loi* énonce ce qui suit :

7(3) Le droit de demander et de recevoir des renseignements en vertu du paragraphe (1) ne s'étend pas aux renseignements faisant l'objet d'une exception prévue à la section B ou C de la présente partie. Toutefois, si ces renseignements peuvent être extraits d'un document sans poser de problèmes sérieux, l'auteur de la demande jouit du droit de demander et de recevoir le reste du document.

[35] Cette disposition impose aux organismes publics l'obligation de prendre des mesures pour garantir que seuls les renseignements qui sont légalement protégés de la communication sont refusés aux auteurs de demandes. Lorsqu'une partie seulement des renseignements contenus dans un document mérite d'être protégée contre la communication, un organisme public doit prendre des mesures pour caviarder ou supprimer les renseignements en question et fournir le reste du document à l'auteur de la demande chaque fois qu'il est raisonnable de le faire.

[36] En évaluant cette plainte, j'ai examiné si certains des renseignements contenus dans les documents en question, comme le nom des employés de Vitalité, pouvaient

être communiqués pour permettre à l'auteur de la demande d'avoir accès au moins à certains des renseignements demandés.

[37] Compte tenu du caractère hautement confidentiel des renseignements contenus dans l'échantillon de documents que Vitalité a fourni aux fins de mon examen, je conclus qu'il n'existe aucun moyen raisonnable ou approprié de retrancher les renseignements personnels de nature délicate, y compris les renseignements personnels sur la santé et les autres renseignements susceptibles de permettre l'identification d'une personne.

RECOMMANDATION

[38] Compte tenu des conclusions ci-dessus, je confirme, en vertu de la division 73(1)a)(i)(A) de la *Loi*, la légitimité de la décision de Vitalité de refuser l'accès à l'information demandée dans son intégralité.

Le présent rapport est publié à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 24^e jour de juin 2026.

Marie-France Pelletier

Ombud du Nouveau-Brunswick