

Consultation du dossier

Toute institution qui tient et conserve des dossiers personnels doit en principe accorder aux personnes concernées le droit de consulter ces dossiers. En général, cela s'applique de manière égale aux dossiers sur les clients et à ceux sur les employés.

1. Bases légales

Au préalable, la Constitution fédérale reconnaît à toute personne le droit de consulter les dossiers la concernant (droit fondamental)¹. Ce droit, concrétisé dans diverses lois sur le plan fédéral², se trouve en général aussi garanti par des dispositions au niveau cantonal.

2. Signification et but du droit de consulter le dossier

L'octroi du droit de consulter le dossier :

- correspond au respect des prescriptions légales ;
- découle du droit à l'autodétermination en matière d'information ;
- sert de source d'information à la personne concernée ;
- constitue la base pour faire valoir d'éventuelles prétentions à l'encontre de l'institution ou de tiers ;
- permet de rectifier ou de compléter des informations dans des dossiers existants.

L'exercice du droit de consulter le dossier présuppose la tenue d'un dossier et la conservation de ce dernier pendant la durée prévue par la loi.

3. Étendue du droit de consulter le dossier

Le droit de consulter le dossier porte en principe sur tous les enregistrements d'informations écrits et électroniques qui ne sont pas soumis aux restrictions mentionnées sous le chiffre 6.

4. Principe et exceptions

Il existe en principe un droit de consulter le dossier, pour autant que des intérêts privés ou publics prépondérants n'exigent que des informations soient gardées secrètes. L'accès au dossier doit toujours être limité aux données strictement nécessaires et à un cercle de personnes aussi restreint que possible.

L'accès au dossier ne peut être refusé ou restreint qu'à titre exceptionnel. À moins qu'une disposition légale ne l'interdise ou ne le restreigne, il est nécessaire de procéder à une pesée complète des divers intérêts en jeu. Il est notamment possible de refuser ou de restreindre l'accès au dossier dans les situations suivantes :

- les intérêts de l'institution au maintien du secret de certaines informations l'emportent sur le droit de consultation, parce qu'il est nécessaire de préserver le fonctionnement de l'institution ou de protéger les droits de ses employés ;

¹ Art. 29 Cst. Le droit de consulter le dossier fait partie du droit d'être entendu dans une procédure.

² Entre autres à l'art. 8 de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et en rapport avec les employés également à l'art. 328b du Code des obligations (CO).

- les intérêts de particuliers/de personnes tierces pèsent plus lourd, p. ex. parce qu'il est nécessaire de protéger les droits individuels des autres résidants, en raison du besoin de discrétion élevé d'infirmiers ou de témoins, ou encore par souci de sauvegarder le secret professionnel d'experts ;
- des données sensibles sont touchées : l'accès au dossier n'est licite qu'avec le consentement exprès des personnes concernées ;
- aucun besoin légitime ne justifie la demande d'accès au dossier, p. ex. pour des motifs purement chicaniers ou afin de retarder une procédure ;
- les informations contenues dans le dossier présentent un risque considérable de mise en danger de la personne demandant l'accès au dossier. Dans ce cas, il peut être utile de prévoir une « consultation médiatisée du dossier » (le contenu est expliqué par un médecin, une personne de confiance, etc.) ou d'assortir la consultation du dossier d'autres mesures d'accompagnement ou de charges.

La pesée des intérêts mentionnée ci-avant doit s'effectuer au cas par cas, en tenant compte des circonstances concrètes. Elle peut se révéler complexe et doit être guidée par le fait qu'un refus ou qu'une restriction de consulter le dossier doit toujours respecter le principe de proportionnalité.

L'accès au dossier n'est accordé que dans la mesure où les intérêts légitimes de l'institution ou de particuliers/personnes tierces demeurent préservés. D'une manière inverse, une restriction ne peut être maintenue, dans son étendue et sa durée, au-delà de la nécessité de garder secrètes certaines informations.

Une restriction peut s'effectuer par le retrait partiel et ciblé de certaines pièces du dossier (qui doivent alors être mentionnées) ou par une anonymisation (en « caviardant » les informations sensibles sur les copies des documents).

5. Qui peut consulter le dossier ?

L'accès au dossier est accordé sur demande. En principe, toute personne a le droit de consulter le dossier la concernant.

Dans le cas de tiers, l'accès au dossier ne doit être accordé que si la personne concernée (ou sa représentation légale) a donné son consentement ou si la personne demandant à consulter le dossier peut se prévaloir d'un droit légal à l'obtention d'informations.

6. Quels documents faut-il fournir ?

Le droit de consultation ne s'applique pas de manière générale à tous les documents disponibles. Il comprend p. ex. pour les dossiers du personnel, les feuilles de données sur les résidants, les journaux de suivi, les rapports adressés à des services externes et autres, ainsi que les documents dont la personne demandant à consulter le dossier a déjà connaissance.

Il n'est pas nécessaire de remettre des « documents internes », p. ex. destinés à se faire une opinion en interne ou que l'auteur a rédigés comme aide-mémoire ou notes personnelles (p. ex. cahier de notes et agenda). Bien entendu, il est faut se garder de qualifier trop de documents d'« internes » et de les retirer ainsi du dossier consultable.

Dès que des notes ont été intégrées dans le dossier (p. ex. comme base d'une mesure limitative de liberté), elles doivent aussi être remises lors de la consultation du dossier.

7. Déroulement de la consultation du dossier

La consultation du dossier doit être accordée à temps, c'est-à-dire à un moment où le but recherché peut encore être atteint.

Par principe, la consultation se déroule à l'endroit où se trouve le dossier. Nul ne peut prétendre à consulter le dossier à un autre endroit ou à le recevoir (exception : envoi des documents à des avocats et avocates inscrits au barreau).

Les notes, transcriptions, enregistrements sonores ou visuels et photocopies des informations et documents consultés sont autorisés ou doivent être réalisés gratuitement par l'institution. Il n'existe aucun droit à d'autres prestations (p. ex. des traductions).

Il y a lieu d'accorder le temps nécessaire à la consultation du dossier. Une surveillance de la consultation peut être indiquée pour protéger les documents.