
Plaintes relatives à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation et autres plaintes

*Loi sur la protection des renseignements
personnels sur la santé*



Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée,
Ontario, Canada

Décembre 2004

Introduction

La *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (la *Loi*) vise à assurer la confidentialité des renseignements personnels sur la santé de toute personne qui reçoit des services de santé en Ontario.

La *Loi* impose des limites strictes aux renseignements qu'un dépositaire de renseignements sur la santé (comme un médecin ou un hôpital) peut recueillir, utiliser et divulguer, et elle établit des règles visant à protéger ces renseignements.

Si vous croyez qu'un dépositaire de renseignements sur la santé a recueilli, utilisé ou divulgué de façon inappropriée des renseignements qui vous concernent, est sur le point de le faire ou n'a pas instauré de pratiques adéquates relatives aux renseignements, vous avez le droit de porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP).

Que dois-je faire si je suis d'avis qu'un dépositaire de renseignements sur la santé a recueilli, utilisé ou divulgué des renseignements personnels sur ma santé à mauvais escient?

Vous devriez communiquer avec le dépositaire par téléphone, par écrit ou en personne et tenter de régler le différend vous-même. Si vos démarches sont infructueuses, vous pouvez porter plainte au CIPVP.

Puis-je porter plainte dans d'autres circonstances?

Outre les questions touchant la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements, vous pouvez porter plainte en cas de contravention à toute disposition de la *Loi*. Par exemple, vous pouvez déposer une plainte si un dépositaire :

- n'a pas adopté de pratiques relatives aux renseignements qui sont accessibles par écrit sur demande;
- ne prend pas de mesures raisonnables pour protéger les renseignements personnels sur la santé;
- élimine les renseignements personnels sur la santé d'une manière qui n'est pas sécuritaire.

Comment puis-je porter plainte au CIPVP?

Toutes les plaintes au CIPVP doivent être formulées par écrit. Les plaignants peuvent écrire une lettre au CIPVP ou remplir la formule de plainte relative à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation accessible sur le site Web du CIPVP à <http://www.ipc.on.ca/docs/cudfrm-f.pdf>. Cette formule ne peut être acheminée par voie électronique; si vous vous en servez, vous devez l'imprimer et l'envoyer par la poste au registraire du CIPVP, en joignant tous les documents pertinents.

Vous disposez d'un délai d'*un an* pour porter plainte à partir du moment où vous êtes mis au courant du problème. (Dans le cas des plaintes relatives à une demande d'accès ou de rectification, ce délai est de *six mois* à partir du moment où vous recevez la décision du dépositaire.) Le CIPVP a publié un dépliant distinct sur les plaintes relatives à une demande d'accès ou de rectification touchant des renseignements personnels sur la santé. Veuillez le consulter pour une description complète du processus de traitement qui s'applique à ces plaintes.

Dois-je payer des droits pour porter plainte?

Non, le dépôt d'une plainte est gratuit.

Comment le CIPVP traitera-t-il ma plainte?

Le registraire du CIPVP examinera votre plainte afin de déterminer comment elle sera traitée. Il est possible qu'une ou un analyste des demandes communique avec vous pour vous demander des précisions, vous expliquer le processus de traitement des plaintes ou vous diriger vers un autre organisme qui serait mieux placé pour répondre à vos besoins.

À ce stade, le registraire ou une ou un analyste des demandes peut :

- tenter de résoudre la plainte à l'amiable;
- rendre une ordonnance (s'il s'agit d'une affaire urgente);
- rejeter la plainte (par exemple, si elle n'est pas du ressort du CIPVP);
- vous recommander d'essayer de régler la plainte avec le dépositaire;
- préparer le dossier en vue de l'étape de la médiation ou de l'examen.

Qu'est-ce que la médiation?

La médiation est le processus par lequel le CIPVP vous aide à régler en totalité ou en partie le différend qui vous oppose au dépositaire ou à éclaircir les questions en litige.

La médiation peut également aider les parties à mieux comprendre la *Loi*.

Comment se déroule la médiation?

Pour être fructueuse, la médiation nécessite la collaboration de toutes les parties. La médiatrice ou le médiateur a pour rôle d'obtenir cette collaboration et de faciliter les pourparlers et les négociations.

En tant que plaignante ou plaignant, vous pouvez contribuer à ce processus en faisant preuve d'ouverture d'esprit, en étant disposé à tenir compte du point de vue des autres parties et en demeurant assez souple pour parvenir à un compromis.

La médiatrice ou le médiateur aura besoin de tous les renseignements dont vous disposez concernant votre plainte, y compris des copies de la correspondance pertinente et une description des renseignements en cause.

Que se passe-t-il si la médiation est infructueuse?

La médiation permet de résoudre la plupart des différends qui sont portés à l'attention du CIPVP. Cependant, s'il est impossible de parvenir à un règlement complet, vous recevrez de la médiatrice ou du médiateur une lettre énumérant les questions qui ont été réglées et celles qui sont encore en litige, et vous informant que votre dossier passera au stade de l'examen.

En quoi consiste l'examen?

L'étape de l'examen est la dernière du processus de traitement des plaintes. Une enquêteuse ou un enquêteur est chargé d'enquêter sur toutes les questions en litige et de les régler.

Comment se déroule l'examen?

En général, l'examen se fait par écrit, et dans la plupart des cas, toutes les parties ont l'occasion de déposer des observations écrites sur les questions en litige.

En présentant des observations, vous pouvez exprimer votre point de vue sur la plainte. Plus vos observations sont précises, plus elles seront utiles à l'enquêteuse ou à l'enquêteur. Les observations doivent être fournies avant la date que ce dernier a indiquée.

Que se passe-t-il après le dépôt des observations?

Après avoir examiné les observations de toutes les parties, l'enquêteuse ou l'enquêteur rédige un projet d'ordonnance énonçant les résultats de l'examen et comprenant des constatations et des mesures correctives.

Les parties peuvent alors fournir des commentaires à l'enquêteuse ou à l'enquêteur sur le projet d'ordonnance. En réponse à ces commentaires, l'enquêteuse ou l'enquêteur peut modifier l'ordonnance, la laisser telle quelle ou demander d'autres observations sur les questions en litige.

Quand l'examen prend-il fin?

L'examen prend fin lorsque tous les commentaires ont été reçus et que l'enquêteuse ou l'enquêteur a rendu une ordonnance définitive.

À l'issue de l'examen, l'enquêteuse ou l'enquêteur peut :

- ordonner au dépositaire de cesser de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels sur la santé;
- ordonner à une personne de remplir une obligation en vertu de la *Loi*;

- ordonner au dépositaire d'éliminer des renseignements personnels sur la santé;
- ordonner au dépositaire d'adopter une pratique relative aux renseignements;
- formuler des observations ou des recommandations sur les répercussions sur la vie privée de toute question soulevée en vertu de la *Loi*.

Toutes les ordonnances sont assorties de motifs; vous et les autres parties les recevrez par la poste. Les ordonnances du CIPVP sont accessibles au public, mais l'identité des plaignants n'est pas dévoilée.

Combien de temps faut-il pour traiter une plainte?

Le temps dont le CIPVP aura besoin pour traiter votre plainte repose sur un certain nombre de facteurs, notamment la nature de la plainte, la complexité des questions soulevées et votre volonté ainsi que celle du dépositaire de collaborer pour parvenir à un règlement.

À qui puis-je m'adresser pour obtenir d'autres renseignements?

Si vous avez des questions sur le processus de traitement des plaintes, veuillez appeler le CIPVP et demander à parler à une ou un analyste des demandes.

À propos de la commissaire

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est nommée par l'Assemblée législative de l'Ontario et est indépendante du gouvernement au pouvoir.

Autres documents sur la protection des renseignements personnels sur la santé du CIPVP

Questions fréquentes : Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé

La Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé et votre vie privée

Guide de la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé

Vos droits concernant vos renseignements personnels sur la santé

Plaintes relatives à une demande d'accès ou de rectification

Renseignements

Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée de l'Ontario
2, rue Bloor Est, bureau 1400
Toronto (Ontario) M4W 1A8
CANADA
Téléphone : 416 326-3333 . 1 800 387-0073
Télécopieur : 416 325-9195
ATS : 416 325-7539
Site Web : www.ipc.on.ca

This publication is also available in English.