

---

# Plaintes relatives à une demande d'accès ou de rectification

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



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

*Décembre 2004*

---

## Introduction

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (la *Loi*), vous disposez du droit général d'accès au dossier de renseignements personnels sur votre santé dont un dépositaire de renseignements sur la santé (comme un médecin ou un hôpital) a la garde ou le contrôle.

En réponse à une demande d'accès formulée par écrit, le dépositaire doit soit accorder l'accès, soit le refuser en invoquant l'une des exceptions prévues dans la *Loi*.

Si l'accès aux renseignements personnels sur votre santé vous a été accordé, vous avez également le droit de demander au dépositaire de rectifier tout renseignement qui, selon vous, est inexact ou incomplet.

### ***Que faire si je ne suis pas satisfait de la réponse à ma demande d'accès ou de rectification?***

Vous avez le droit de porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP).

### ***Dans quels cas puis-je porter plainte au CIPVP concernant une demande d'accès ou de rectification?***

Vous pouvez porter plainte au CIPVP à ce sujet dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Vous jugez que l'on vous a refusé injustement l'accès aux renseignements personnels sur votre santé;
- Le dépositaire a refusé d'apporter aux renseignements personnels sur votre santé les rectifications que vous lui avez demandées;

- Plus de 30 jours se sont écoulés depuis votre demande d'accès ou de rectification et vous n'avez pas encore reçu de décision;
- Le dépositaire vous a donné une estimation de droits que vous jugez excessive.

### ***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 une demande d'accès ou de rectification accessible sur le site Web du CIPVP à <http://www.ipc.on.ca/docs/acccfrm-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.

Vous devez joindre à cette formule une copie de la lettre de décision du dépositaire, une copie de votre demande (si possible) et tout autre document pertinent.

### ***Dois-je payer des droits pour porter plainte?***

Non, le dépôt d'une plainte concernant une demande d'accès ou de rectification est gratuit.

### ***Dans quel délai dois-je porter plainte?***

Vous devez porter plainte dans les *six mois* suivant la date à laquelle le dépositaire a rejeté ou est réputé avoir rejeté votre demande.

### ***Qu'est-ce qu'une présomption de rejet?***

Le dépositaire qui n'accède pas à votre demande d'accès ou de rectification dans le délai établi dans la *Loi* (généralement 30 jours) est réputé l'avoir rejetée.

### ***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.

Dans certains cas, l'analyste des demandes peut rendre une ordonnance réglant la plainte, notamment lorsque le dépositaire est réputé avoir rejeté une demande d'accès.

Dans tous les autres cas, l'analyste des demandes peut soit rejeter la plainte (par exemple, si elle n'est pas du ressort du CIPVP), soit passer à l'étape suivante du processus de traitement des plaintes.

### ***Si le CIPVP accepte de traiter ma plainte, que se passe-t-il ensuite?***

Vous recevrez une confirmation écrite décrivant le processus qui, selon le registraire, convient le mieux à votre situation.

Étant donné que le CIPVP privilégie les règlements à l'amiable, la médiation sera retenue pour la plupart des plaintes relatives à l'accès ou à la rectification. Cependant, dans certains cas, on passera directement au stade de l'arbitrage.

### ***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 toute 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 un rapport résumant le traitement de votre plainte jusqu'à maintenant et énumérant toutes les questions qui demeurent en litige. Vous serez invité à examiner et à commenter ce rapport, puis le dossier passera au stade de l'arbitrage.

## ***En quoi consiste l'arbitrage?***

Le dossier sera acheminé à une ou un arbitre qui mènera un examen. Pour commencer, l'arbitre envoie un avis d'examen à toutes les parties. En l'occurrence, il s'agira probablement de vous et du dépositaire. Dans certains cas, le CIPVP pourrait envoyer cet avis à d'autres parties.

L'avis d'examen énonce les questions qui restent à résoudre selon l'arbitre pour régler la plainte.

## ***Comment se déroule cet examen?***

Les examens se font généralement par écrit, et le plus souvent, toutes les parties ont la possibilité de présenter des observations écrites sur toutes les questions soulevées dans l'avis d'examen.

En présentant des observations, vous pouvez exprimer votre point de vue sur la plainte et expliquer pourquoi vous êtes en désaccord avec l'opinion du dépositaire. Plus vos observations sont précises, plus elles seront utiles à l'arbitre. Les observations doivent être fournies avant la date indiquée dans l'avis d'examen.

## ***Les observations sont-elles divulguées?***

Les observations de chaque partie seront communiquées aux autres parties à moins qu'une question de confidentialité ne l'emporte. Vous devez indiquer les éléments de vos observations que vous souhaitez ne pas voir divulgués et les motifs de votre demande, le cas échéant.

## ***Toutes les parties sont-elles tenues de présenter des observations?***

Dans certains cas, l'arbitre pourrait trancher en faveur d'une partie même si celle-ci n'a pas formulé d'observations. Dans ce cas, cette partie ne sera pas invitée à en fournir.

## ***Quelle est l'issue de l'examen?***

Après avoir passé en revue les observations et les documents, l'arbitre détermine le règlement à imposer et rédige une ordon-

nance. L'arbitre qui est en désaccord avec la décision du dépositaire peut ordonner notamment :

- la divulgation d'une partie ou de la totalité des documents;
- la modification des droits imposés;
- la rectification des renseignements personnels sur votre santé.

Toutes les ordonnances sont assorties de motifs; vous et les autres parties les recevrez par la poste.

### ***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 et la quantité de renseignements demandés, les exceptions que le dépositaire invoque, le processus particulier de traitement et votre volonté ainsi que celle du dépositaire de 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*

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

*Vos droits concernant vos renseignements personnels sur la santé*

### ***Renseignements***

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

*This publication is also available in English.*