



Procédure de traitement des plaintes relatives à l'accès et à la rectification à l'étape de l'arbitrage

Introduction

La *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (la *Loi*) prévoit que la commissaire peut examiner la réponse d'un dépositaire de renseignements sur la santé à une demande d'accès à des renseignements personnels sur la santé ou de rectification de tels renseignements. Les plaintes peuvent être acheminées à l'étape de l'arbitrage après la prise en charge ou après la médiation si elles n'ont pas été entièrement réglées. À l'étape de l'arbitrage, un arbitre effectue un examen pour trancher une partie ou la totalité des questions soulevées dans la plainte.

La procédure en bref

En règle générale, les parties présentent à tour de rôle à l'arbitre leurs observations sur les questions en litige.

Les observations se composent d'éléments de preuve et d'arguments portant sur les points soulevés dans la plainte, et peuvent comprendre :

- des déclarations de fait sans serment;
- des déclarations de fait sous serment dans un affidavit (les affidavits sont facultatifs, sauf si l'arbitre les exige);
- des déclarations de droit, ou des déclarations sur l'application de la loi aux faits;
- tout autre renseignement portant sur les questions soulevées dans la plainte.

Les observations sont communiquées à l'autre partie à moins que des questions de confidentialité ne l'emportent. Après avoir reçu toutes les observations, l'arbitre rend une ordonnance tranchant une partie ou la totalité des points soulevés.

Les étapes de l'examen

Voici une description détaillée du processus d'examen.

L'arbitre entame l'examen

L'arbitre entame l'examen en envoyant un avis d'examen à la partie sur qui, selon lui, repose le fardeau de la preuve. Cet avis énonce les points soulevés dans la plainte et demande des observations à leur sujet.

La première partie présente ses observations

Cette partie a ensuite **trois semaines** pour présenter des observations, dans lesquelles elle doit indiquer, clairement et en détail :

- le contenu des observations qu'elle demande à l'arbitre de ne pas divulguer à la seconde partie, le cas échéant;
- les motifs de sa demande (voir plus loin les critères de confidentialité).

L'arbitre décide de demander ou non d'autres observations

L'arbitre passe en revue les observations de la première partie; il invite l'autre partie à présenter des observations ou rend une ordonnance.

L'arbitre détermine les éléments des observations qu'il peut divulguer

S'il décide de demander à la seconde partie de présenter des observations, l'arbitre examine les observations de la première partie et, compte tenu des critères de confidentialité, détermine ce qu'il divulguera à la seconde partie, le cas échéant. S'il refuse la demande de la première partie, l'arbitre avise celle-ci à l'avance de sa décision de divulguer des éléments des observations.

Lorsque l'arbitre demande à la seconde partie de faire des observations

L'arbitre envoie un avis d'examen identique ou modifié à la seconde partie, avec une copie des observations non confidentielles de la première partie, lui demandant de présenter aussi des observations.

La seconde partie présente ses observations

La seconde partie dispose alors de **trois semaines** pour présenter ses observations, dans lesquelles elle doit indiquer, clairement et en détail :

- le contenu des observations qu'elle demande à l'arbitre de ne pas divulguer à la première partie, le cas échéant;
- les motifs de sa demande (voir plus loin les critères de confidentialité).

L'arbitre décide de demander ou non à la première partie de présenter une réplique

L'arbitre examine les observations de la seconde partie; il invite la première partie à présenter une réplique ou rend une ordonnance.

L'arbitre détermine les éléments des observations qu'il peut divulguer

S'il décide de demander à la première partie de présenter une réplique aux observations de la seconde partie, l'arbitre examine ces observations et détermine ce qu'il divulguera à la première partie, le cas échéant. S'il refuse la demande de la seconde partie, l'arbitre avise celle-ci à l'avance de sa décision de divulguer des éléments des observations.

Lorsque l'arbitre demande à la première partie de présenter une réplique

L'arbitre peut envoyer un avis d'examen modifié à la première partie, avec une copie des observations non confidentielles de la seconde partie, lui demandant de présenter aussi des observations.

La première partie présente une réplique

La première partie dispose ensuite d'un délai de **deux semaines** pour déposer sa réplique aux observations de la seconde partie concernant les questions soulevées dans la plainte. La première partie ne peut soulever de nouvelles questions dans sa réplique.

Issue de l'examen

L'arbitre peut ensuite rendre une ordonnance ou publier un rapport ou une lettre pour conclure son examen.

Quels sont les critères de confidentialité que l'arbitre applique aux observations?

Les parties qui présentent des observations doivent en fournir une seule version et préciser quels éléments de leurs observations elles ne veulent pas que l'arbitre divulgue aux autres parties, s'il y a lieu.

Les parties qui demandent que certains éléments de leurs observations ne soient pas divulgués aux autres parties doivent expliquer clairement et en détail les motifs de leur demande, en tenant compte des critères énoncés ci-dessous.

L'arbitre peut ne pas divulguer certains renseignements contenus dans les observations d'une partie dans les circonstances suivantes :

- a) la divulgation de ces renseignements révélerait la substance d'un document qui peut faire l'objet d'une exception;
- b) ces renseignements seraient soumis à une exception s'ils étaient contenus dans un document assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou à la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*;
- c) ces renseignements ne devraient pas être divulgués aux autres parties pour toute autre raison.

Aux fins du paragraphe c), l'arbitre applique les critères suivants :

- (i) la partie a fourni les renseignements au CIPVP en étant assurée qu'ils ne seraient pas divulgués aux autres parties;
- (ii) la confidentialité est essentielle au maintien d'une relation satisfaisante entre le CIPVP et la partie concernée;
- (iii) de l'avis de la communauté, la relation doit être traitée avec diligence;
- (iv) le préjudice que subirait la relation à cause de la divulgation des renseignements est plus important que les avantages qui découleraient du règlement approprié de la plainte.

Si l'arbitre refuse de ne pas divulguer certains renseignements contenus dans les observations d'une partie, il doit en informer celle-ci et ne pas divulguer les renseignements avant la fin de la période précisée dans l'avis, qui doit être d'au moins 14 jours.