

# Le processus d'appel

le Bureau du commissaire à l'information et à la  
protection de la vie privée



[www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

## **Introduction**

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* de l'Ontario (les *Lois*) vous donnent le droit de demander accès aux renseignements que détient le gouvernement, et notamment aux renseignements vous concernant.

Cependant, ces *Lois* permettent également à une institution gouvernementale de refuser l'accès à certains genres de renseignements (p. ex., les renseignements personnels concernant d'autres personnes). Dans ces cas, vous trouverez peut-être une telle décision acceptable, sinon vous voudrez peut-être en apprendre davantage sur le processus d'appel.

Les *Lois* vous donnent également le droit de demander à une institution gouvernementale de rectifier les renseignements personnels vous concernant lorsque vous croyez qu'il y a eu erreur ou omission. Si votre demande est refusée, vous pouvez exiger qu'une déclaration de désaccord soit annexée aux renseignements. Vous pouvez aussi exiger que tous les particuliers ou organismes à qui les renseignements ont été divulgués au cours de l'année précédente soit informés de la rectification ou de la déclaration de désaccord. Vous pouvez interjeter appel de la décision de l'institution gouvernementale concernant votre demande de rectification.

## **VOICI LES RÉPONSES À DES QUESTIONS SOUVENT POSÉES AU SUJET DU PROCESSUS D'APPEL.**

### **Je ne suis pas satisfait de la décision d'une institution gouvernementale concernant ma demande d'accès ou de rectification. Que puis-je faire?**

Vous avez le droit d'interjeter appel au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP).

### **Qu'est-ce qu'un appel?**

Un appel est un moyen de demander un examen de la décision d'une institution gouvernementale concernant votre demande.

### **Est-ce que ça coûte quelque chose d'interjeter appel?**

Dans la plupart des cas, oui. Si vous demandez accès aux renseignements personnels vous concernant ou la rectification de ces renseignements, les droits à acquitter pour un appel sont de 10 \$. Pour toute autre demande, ils sont de 25 \$. Votre demande d'appel doit être accompagnée d'un chèque ou d'un mandat au montant approprié, fait à l'ordre du « Ministre des Finances ».

Si vous n'avez pas présenté de demande d'accès ou de rectification mais que vous interjetiez appel de la décision d'une institution gouvernementale de divulguer des renseignements personnels vous concernant ou d'autres renseignements dans lesquels vous avez un intérêt [voir point (f)], vous n'avez rien à payer.

### **Pourquoi interjeter appel?**

Il existe plusieurs raisons d'interjeter appel, notamment les suivantes :

- (a) on vous a refusé l'accès à une partie ou à la totalité des renseignements que vous avez demandés;
- (b) vous n'êtes pas d'accord avec les droits qu'on vous demande de payer;
- (c) vous n'avez pas reçu de décision concernant votre demande d'accès (l'institution gouvernementale a 30 jours civils à partir de la date à laquelle elle reçoit votre demande pour vous faire part de sa décision);
- (d) on vous a informé qu'une prolongation du délai de 30 jours est nécessaire et vous n'êtes pas d'accord avec cette prolongation;
- (e) votre demande de rectification des renseignements personnels vous concernant a été refusée;
- (f) vous êtes en désaccord avec la décision d'une institution gouvernementale de divulguer à un tiers des renseignements personnels vous concernant ou d'autres renseignements dans lesquels vous avez un intérêt.

### **Quelle est la marche à suivre pour interjeter appel?**

Dans un délai de 30 jours civils après avoir reçu la décision de l'institution gouvernementale :

- imprimez et remplissez la formule d'appel dans la section **Formules** du site Web du CIPVP ([www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)) ou écrivez une lettre au CIPVP décrivant les circonstances entourant votre cas. Assurez-vous d'inclure tous les renseignements pertinents, comme le nom de l'institution gouvernementale et le numéro de dossier qu'elle a attribué à votre demande;

- annexe un double de la lettre de décision de l'institution gouvernementale;
- annexe un double de votre demande, s'il y a lieu;
- annexe le paiement des droits d'appel.

Si vous interjetez appel de la décision d'une institution gouvernementale qui prétend que « les documents demandés n'existent pas », vous devez indiquer au CIPVP pourquoi vous croyez que les documents existent.

### **Mon appel sera-t-il automatiquement accepté?**

Le registraire examine la lettre ou la formule d'appel pour déterminer comment traiter votre dossier. Un analyste pourrait communiquer avec vous pour obtenir plus de renseignements ou de la documentation supplémentaire, vous expliquer le processus d'appel ou vous diriger vers une autre institution gouvernementale qui serait mieux placée pour s'occuper de votre situation.

S'il est évident que votre appel n'est pas de la compétence du CIPVP, l'analyste pourra le rejeter.

L'expérience nous a également appris que certaines causes ne justifient pas un appel intégral. Le registraire et les analystes ont également le pouvoir de rejeter les appels qui entrent dans cette catégorie.

### **En supposant que mon appel soit accueilli, qu'arrive-t-il ensuite?**

Vous recevrez une confirmation écrite qui expliquera l'étape suivante du processus. Comme l'objectif du CIPVP est de régler le plus d'appels possible de façon informelle, la plupart des dossiers sont acheminés vers la médiation. Cependant, dans certains cas, les appels sont renvoyés directement à l'arbitrage.

### **Qu'est-ce que la médiation?**

La médiation désigne le processus par lequel le CIPVP tente de vous aider et d'aider les autres parties à trouver un terrain d'entente ou à simplifier l'appel. Elle peut contribuer à régler une partie ou la totalité des questions en litige, à réduire le nombre de documents en cause, à clarifier les enjeux et à aider les parties à mieux comprendre les *Lois*.

### **Comment la médiation fonctionne-t-elle?**

Pour être fructueuse, la médiation exige un engagement de toutes les parties, et le médiateur s'emploie à faire naître cet engagement et à faciliter la discussion et la négociation. Vous pouvez faire votre part en abordant la médiation avec un esprit ouvert, la volonté d'écouter le point de vue des autres parties et un engagement à faire preuve de souplesse pour trouver un compromis. Le médiateur a besoin de tous les renseignements pertinents dont vous disposez relativement à l'appel, par exemple, des doubles de votre correspondance, qui l'aideront à comprendre exactement le genre de renseignements auquel vous avez demandé accès ou dont vous avez demandé la rectification.

### **Et si la médiation échoue?**

Dans la plupart des cas, la médiation donne de bons résultats. Dans le cas contraire, vous recevrez un rapport du médiateur, qui résume ce qui s'est passé relativement à votre dossier et précise les questions en litige qui n'ont pas été réglées. Après que vous aurez eu l'occasion de prendre connaissance du *rapport du médiateur*, le dossier sera renvoyé à l'arbitrage.

### **Que fait l'arbitre alors?**

L'arbitre met en branle le processus d'enquête en rédigeant un avis d'enquête qu'il envoie aux parties, habituellement une à la fois. Les parties comprennent : vous, l'institution gouvernementale et tout autre particulier ou organisme concerné par l'appel. L'avis d'enquête établit les questions en litige que l'arbitre juge nécessaire de régler pour statuer sur l'appel.

### **Quel genre d'enquête a lieu?**

Normalement, les enquêtes se font par écrit et dans la plupart des cas, les parties ont la possibilité de présenter des observations écrites sur les questions en litige soulevées dans l'avis d'enquête. Cette étape vous permet de faire connaître à l'arbitre votre position sur les questions en litige. Plus vos observations sont précises, plus elles seront utiles à l'arbitre. Les observations doivent être reçues à la date précisée dans l'avis d'enquête.

### **Les observations sont-elles communiquées aux autres parties?**

Les observations d'une partie sont habituellement communiquées aux autres parties à l'appel, sauf lorsqu'il y a une nécessité absolue de confidentialité. Lorsque vous présentez vos observations, vous devez indiquer quelles parties de celles-ci vous désirez garder confidentielles et donner les raisons de votre demande. L'arbitre décidera ensuite s'il y a lieu de communiquer ou non vos observations aux autres parties.

### **L'arbitre demande-t-il à toutes les parties de présenter des observations?**

L'arbitre peut décider de ne pas demander à une partie de faire des observations s'il détermine que l'appel devrait être réglé en faveur de cette partie.

### **Comment l'enquête se conclut-elle?**

Après avoir examiné toutes les observations et tous les documents, l'arbitre décide comment régler chaque question en litige et rédige une ordonnance. L'arbitre peut ordonner, entre autres :

- la divulgation d'une partie ou de la totalité des documents;
- la modification ou la suppression des droits à acquitter;
- la rectification des renseignements personnels vous concernant.

Toutes les ordonnances comprennent les motifs de la décision de l'arbitre et vous sont envoyées par la poste ainsi qu'aux autres parties à l'appel.

### **Combien de temps un appel dure-t-il?**

La durée du processus dépend d'un certain nombre de facteurs, dont la nature des renseignements demandés et leur quantité, les questions en litige qui font l'objet de l'appel, le processus spécifique à votre appel et la volonté des parties à trouver un règlement.

### **Si j'ai d'autres questions, à qui puis-je m'adresser?**

Si vous avez des questions concernant le traitement des renseignements personnels que détiennent les institutions gouvernementales à votre sujet ou les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario, adressez-vous à une agente ou un agent d'information du CIPVP à [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca).



Pour plus de renseignements :

**Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Canada**

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

info@ipc.on.ca www.ipc.on.ca

## Au sujet du CIPVP

Le rôle du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est décrit dans trois lois : la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est nommé par l'Assemblée législative de l'Ontario et est indépendant du gouvernement au pouvoir.

Autres brochures du CIPVP :

- *L'accès à l'information conformément aux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario*
- *Votre vie privée et le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée*
- *Petit guide de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario*
- *Petit guide de la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée de l'Ontario*
- *La Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé et votre vie privée*



MIXTE  
Papier issu de  
sources responsables  
FSC® C017307

*This publication is also available in English*