

La partie X de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* : Guide sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à l'intention des fournisseurs de services



Avertissement : Le présent guide porte sur la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et les règlements pris en application de cette loi.

Il ne saurait se substituer au texte de loi ou à des conseils juridiques. Il ne constitue pas une interprétation juridique officielle de la partie X et ne lie pas le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP). Pour obtenir une version à jour du présent guide, consultez le site Web du CIPVP à www.ipc.on.ca.

Remerciements

Le CIPVP est reconnaissant aux représentants des organismes suivants qui ont contribué à la rédaction du présent guide :

- Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario
- Association ontarienne des résidences pour la jeunesse
- Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance
- Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires
- Ontario Residential Care Association

TABLE DES MATIÈRES

TERMES EMPLOYÉS DANS LE PRÉSENT GUIDE	iv
INTRODUCTION	1
Au sujet du CIPVP	1
Aperçu de la <i>LSEJF</i>	2
LA PARTIE X DE LA <i>LSEJF</i> S'APPLIQUE-T-ELLE À VOUS?	3
Êtes-vous fournisseur de services?	3
Êtes-vous assujéti à une autre loi sur la protection de la vie privée?	3
Quels sont les renseignements que vise la partie X?	5
COLLECTE, UTILISATION ET DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
Collecte de renseignements personnels	11
Utilisation de renseignements personnels	14
Divulcation de renseignements personnels	16
CONSENTEMENT ET CAPACITÉ	20
Éléments du consentement	20
Consentement conditionnel et retrait du consentement	22
Capacité de consentir	23
Mandataire spécial	24
PROTECTION ET GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	27
Mesures à prendre en cas d'atteinte à la vie privée	28
Conservation, transfert et élimination des renseignements personnels.....	30
Déclaration publique sur les pratiques relatives aux renseignements	31
ACCÈS AUX DOSSIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	33
Droit d'accès conféré aux particuliers	33
Réponse du fournisseur de services à une demande d'accès.....	36
RECTIFICATION DE DOSSIERS	40
Droit du particulier de faire rectifier son dossier	40
Réponse du fournisseur à une demande de rectification	41
INFRACTIONS ET IMMUNITÉ	43
LE RÔLE DU COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	44
Processus de traitement des plaintes du CIPVP	44
Déclaration annuelle de statistiques au CIPVP	45
Le rôle général du CIPVP	46
DÉFINITIONS	47
NOTES	50

TERMES EMPLOYÉS DANS LE PRÉSENT GUIDE

Autres lois sur la protection de la vie privée

LAI PVP – Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

LAIM PVP – Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée

LPRPS – Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé

Le CIPVP surveille l'application de ces trois autres lois ontariennes sur la protection de la vie privée. Ces lois s'appliquent à certains fournisseurs de services, mais pas à tous. Elles ne sont pas étudiées dans le présent guide, mais elles sont abordées aux pages 3 à 5.

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

Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est l'organisme chargé de surveiller l'application de la partie X de la *LSEJF*. Le commissaire est nommé par l'Assemblée législative de l'Ontario, dont il relève, et est indépendant du gouvernement au pouvoir. Le CIPVP est l'auteur du présent guide. Pour en savoir davantage sur le rôle du CIPVP, voir la page 1.

Fournisseur de services

La partie X de la *LSEJF* impose des exigences aux « fournisseurs de services », qui sont définis comme étant des personnes ou entités qui fournissent des services financés en application de la *LSEJF* ou en vertu d'un permis accordé aux termes de la *LSEJF*. Voir la définition complète à la page 49.

LSEJF – Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille

La *LSEJF* est une loi ontarienne qui régit certains programmes et services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille. Elle est divisée en plusieurs parties; le présent guide porte sur la partie X de la *LSEJF*. La **partie X** établit les règles que doivent suivre les fournisseurs de services pour protéger les dossiers de renseignements personnels et y permettre l'accès.

Renseignements personnels

Les « renseignements personnels » sont des renseignements consignés ayant trait à un particulier qui peut être identifié.

Lorsqu'un fournisseur de services recueille des renseignements, « renseignements personnels » s'entend aussi de renseignements qui ne sont pas consignés. Voir la définition complète à la page 48 et un exposé aux pages 5 et 6.

INTRODUCTION

La partie X de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* établit les règles que doivent suivre les fournisseurs de services pour protéger les dossiers de renseignements personnels et y permettre l'accès; elle entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

Le présent guide est destiné aux fournisseurs de services qui cherchent à comprendre leurs obligations en vertu de la partie X. Il donne un aperçu des règles de base s'appliquant à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation, à la protection et à la gestion des renseignements personnels, au consentement et à la capacité ainsi qu'à l'accès aux renseignements et à la rectification de ces renseignements. Il explique également la façon dont ces règles sont appliquées. D'autres exigences de la partie X, comme celles qui ont trait à la recherche et aux entités prescrites, sont abordées uniquement de façon générale.

Ce guide ne peut se substituer à des conseils juridiques. Si vous ignorez comment appliquer la partie X à une situation particulière, vous devriez consulter le membre de votre organisation qui est chargé d'assurer la conformité à la partie X ou un avocat.

Si vous avez des questions générales sur la partie X, vous pouvez communiquer avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ou avec le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP).

Il est utile de lire le présent guide en parallèle avec la *LSEJF* elle-même. À cette fin, les notes de fin de document renvoient aux dispositions pertinentes de la loi. Vous pouvez aussi consulter la section des définitions, à la page 47. En plus de résumer les exigences de la partie X, le présent guide contient aussi des pratiques exemplaires et des exemples concrets.

AU SUJET DU CIPVP

Le CIPVP surveille l'application des lois ontariennes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, y compris la partie X. Ces lois régissent la façon dont les institutions publiques, dépositaires de renseignements sur la santé et fournisseurs de services de l'Ontario peuvent recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels.

Dans le cadre de notre mandat, nous faisons enquête sur des plaintes concernant les renseignements personnels et nous assurons la conformité aux lois ontariennes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Toute personne peut porter plainte au CIPVP sur quiconque a enfreint la partie X ou est sur le point de le faire. Pour en savoir davantage sur notre processus de traitement des plaintes, voir la page 44.

Le CIPVP a également pour mandat de fournir de l'information et de l'éducation. Les fournisseurs de services sont invités à nous consulter pour mieux se conformer à la partie X.

Introduction

Veillez visiter notre site Web à www.ipc.on.ca pour obtenir les derniers conseils sur la partie X, lire des réponses aux questions fréquentes et consulter les ordonnances et décisions rendues par notre bureau.

APERÇU DE LA LSEJF

La *LSEJF* est une loi ontarienne qui régit certains programmes et services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, dont les suivants :

- bien-être de l'enfance;
- soins en établissement;
- adoption;
- justice pour les adolescents;
- services de santé mentale pour enfants;
- services à l'enfance et à la famille pour les Autochtones;
- services à l'enfance et à la famille pour les Inuits;
- services à l'enfance et à la famille pour les Métis.

L'**objet primordial** de la *LSEJF* est de promouvoir l'intérêt véritable de l'enfant, sa protection et son bien-être¹. L'un de ses différents objets supplémentaires consiste à reconnaître que la communication appropriée de renseignements en vue d'assurer la planification et la prestation de services est essentielle à l'obtention de résultats positifs pour les enfants et les familles.

Les enfants et les adolescents qui reçoivent des services sous le régime de la *LSEJF* ont certains droits, notamment les suivants :

- le droit d'exprimer leur opinion librement et sans risque à propos des questions qui les concernent;
- le droit d'être consulté à propos de la nature des services qui leur sont fournis et de prendre part aux décisions au sujet de ces services;
- le droit d'exprimer leurs préoccupations ou de recommander des changements à l'égard des services qui leur sont fournis, et ce sans aucune ingérence et sans craindre de faire l'objet de contrainte, de discrimination ou de représailles et le droit de recevoir une réponse à ces préoccupations ou changements².

La **partie X** de la *LSEJF* établit les règles que doivent respecter les fournisseurs de services concernant l'accès aux renseignements personnels et la protection de ces renseignements. Sauf dans des circonstances exceptionnelles, les fournisseurs de services doivent obtenir le consentement du particulier avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels qui le concernent. Ils doivent également prendre des mesures pour protéger ces renseignements et informer les personnes concernées en cas d'attente à leur vie privée. Les fournisseurs de services doivent donner aux particuliers l'accès à leurs dossiers de renseignements personnels sur demande, sous réserve d'exceptions limitées, et doivent répondre aux demandes de rectification de dossiers inexacts ou incomplets.

LA PARTIE X DE LA *LSEJF* S'APPLIQUE-T-ELLE À VOUS?

Pour déterminer si et dans quelle mesure la partie X s'applique à votre organisation, vous pouvez vous poser deux questions : Êtes-vous fournisseur de services? Dans l'affirmative, êtes-vous déjà assujetti à une autre loi sur la protection de la vie privée?

ÊTES-VOUS FOURNISSEUR DE SERVICES?

Un fournisseur de services³ aux termes de la partie X de la *LSEJF* est :

- a) une personne ou entité qui fournit un service financé en application de la *LSEJF* (p. ex., les sociétés d'aide à l'enfance, y compris les sociétés autochtones d'aide à l'enfance);
- b) un titulaire de permis aux termes de la partie VIII (Adoption et délivrance de permis relatifs à l'adoption) ou de la partie IX (Permis d'établissement) de la *LSEJF*;
- c) un organisme responsable⁴;
- d) le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires⁵;
- e) toute autre personne ou entité⁶ prescrite par règlement.

Un exploitant de foyers d'accueil titulaire de permis est défini comme un fournisseur de services, mais pas un **parent** de famille d'accueil.

ÊTES-VOUS ASSUJETTI À UNE AUTRE LOI SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE?

Après avoir établi que vous êtes fournisseur de services, la prochaine étape consiste à déterminer si vous êtes déjà assujetti à une loi sur la protection de la vie privée. Vous êtes soustrait à l'application d'une bonne partie de la partie X si vous êtes :

- un dépositaire de renseignements sur la santé au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* à l'égard de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de renseignements personnels sur la santé;
- une institution au sens de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou de la loi municipale correspondante, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.

Êtes-vous dépositaire de renseignements sur la santé au sens de la *LPRPS*?

La *LPRPS* régit la collecte, l'utilisation et la divulgation de **renseignements personnels sur la santé** par les dépositaires de renseignements sur la santé. L'article 3 de la *LPRPS* définit ce qu'est un dépositaire, et l'article 4 ce que sont les renseignements personnels sur la santé.

La partie X
de la *LSEJF*
s'applique-t-elle à vous

Si vous êtes fournisseur de services et également dépositaire en vertu de la *LPRPS*, les règles de base de la partie X ne s'appliquent pas aux renseignements personnels sur la santé que vous recueillez, utilisez ou divulgez (la *LPRPS* s'y applique plutôt)⁷. Les **seules** dispositions de la partie X qui s'appliquent à vous sont les suivantes :

- les articles 283 et 284 (Collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels par le ministre);
- l'article 285 (Champ d'application de la partie X);
- l'article 293 (Divulgateion : planification et gestion de services);
- l'article 294 (Dossiers relatifs aux troubles mentaux).

Soulignons que si vous êtes un dépositaire de renseignements sur la santé qui recueille, utilise et divulgue des renseignements personnels qui **ne sont pas** des renseignements personnels sur la santé, la partie X pourrait s'appliquer à ces renseignements.

Un organisme de services polyvalents exploite une société d'aide à l'enfance. Il dirige également un programme de santé mentale pour enfants, dans le cadre duquel il recueille des renseignements sur les antécédents de ses clients en matière de santé et dont le but premier est d'offrir des soins de santé.

Tant la *LPRPS* que la partie X de la *LSEJF* s'appliquent à différentes activités de cette organisation. Par exemple, un client qui souhaite accéder à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé tenus dans le cadre du programme de santé mentale de cette organisation peut le faire aux termes de la *LPRPS*. S'il souhaite accéder à ses dossiers de renseignements personnels tenus par la société d'aide à l'enfance, il peut le faire en vertu de la partie X de la *LSEJF*.

Êtes-vous une institution aux termes de la *LAIPVP* ou de la *LAIMPVP*?

La *LAIPVP* s'applique aux institutions publiques provinciales, y compris le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. La *LAIMPVP* est une loi équivalente s'appliquant aux municipalités; elle régit les conseils scolaires, les municipalités et d'autres institutions municipales⁸.

Si vous êtes à la fois fournisseur de services et institution aux termes de la *LAIPVP* ou de la *LAIMPVP*, les règles de base de la partie X ne s'appliquent pas à vous⁹. **Seules** les dispositions suivantes de la partie X s'appliquent :

- les articles 283-284 (Collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels par le ministre);
- l'article 285 (Champ d'application de la partie X);
- l'article 293 (Divulgateion : planification et gestion de services);

- l'article 294 (Dossiers relatifs aux troubles mentaux);
- les articles 295-305 (Consentement, capacité et mandataire spécial).

Un père de famille souhaite accéder à ses dossiers de renseignements personnels tenus dans le cadre d'un programme fourni directement par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Peut-il présenter une demande d'accès?

Oui, mais pas en vertu de la partie X de la *LSEJF*. Comme le ministère est une institution aux termes de la *LAIPVP*, les principales règles de la partie X, y compris celles qui s'appliquent à l'accès aux dossiers de renseignements personnels, ne s'appliquent pas au ministère. Le père de famille devrait présenter une demande d'accès en vertu de la *LAIPVP*.

La partie X s'applique aux renseignements personnels dont un fournisseur de services a la garde ou le contrôle et qui sont nécessaires pour la prestation d'un service.

QUELS SONT LES RENSEIGNEMENTS QUE VISE LA PARTIE X?

Maintenant que vous avez établi que vous êtes un fournisseur de services assujetti à la partie X, la prochaine étape consiste à vous familiariser avec les **types** de renseignements que régit la partie X.

En règle générale, la partie X s'applique aux **renseignements personnels** dont un fournisseur de services a **la garde ou le contrôle** et qui sont nécessaires pour la prestation d'un **service**. Cependant, la partie X ne s'applique pas à certains types de dossiers (comme les dossiers d'adoption). Nous traiterons maintenant de ces différentes notions à tour de rôle.

a) Que sont les renseignements personnels?

La partie X s'applique aux renseignements personnels, c'est-à-dire aux « renseignements consignés ayant trait à un **particulier qui peut être identifié** »¹⁰. Elle ne s'applique pas aux dossiers qui ne contiennent pas de renseignements personnels, notamment aux dossiers sur le financement des immobilisations, les politiques organisationnelles ou les contrats de construction.

Les renseignements personnels qui ont trait à un particulier qui peut être identifié :

- ont trait aux aspects personnels de la vie d'un particulier;
- permettent d'identifier le particulier (seuls ou lorsqu'ils sont combinés à d'autres renseignements).

Mentionnons comme exemples le nom d'une personne combiné à d'autres renseignements à son sujet, comme son adresse, son sexe, son âge, sa scolarité ou ses antécédents médicaux. Cette liste n'est pas exhaustive; de nombreux autres types de renseignements pourraient être considérés comme étant des renseignements personnels. Un dossier peut contenir des renseignements personnels s'il permet d'identifier le particulier en question, même si le nom de ce dernier n'est pas indiqué.

Les renseignements personnels peuvent être consignés sous n'importe quelle forme; il peut s'agir notamment :

- de dossiers papier; p. ex., des notes écrites versées au dossier;
- de dossiers électroniques, tels que ceux contenus dans un système d'information sur les clients;
- de photos et de vidéos, y compris celles captées par des caméras de sécurité.

Lorsqu'un fournisseur de services recueille des renseignements, la définition de « renseignements personnels » comprend également les renseignements qui **ne sont pas** consignés. Cela signifie que le fournisseur de services qui recueille des renseignements personnels doit suivre les règles de la partie X même s'il les recueille verbalement, par exemple, lors d'un appel téléphonique ou d'une entrevue de prise en charge¹¹.

Qu'un dossier ait été créé **avant ou après** l'entrée en vigueur de la partie X n'a pas d'importance. Même si les renseignements personnels d'un particulier ont été consignés il y a de longues années, ce particulier a le droit d'accéder à son dossier, que vous devez protéger contre toute atteinte à la vie privée¹².

b) Qu'entend-on par « la garde ou le contrôle »?

La partie X s'applique aux dossiers que détient un fournisseur de services, plus précisément à ceux dont ce fournisseur a « la garde ou le contrôle ».

Les termes « garde » et « contrôle » ne sont pas définis dans la *LSEJF*, et leur signification doit être établie au cas par cas. La partie X s'applique aux dossiers dont le fournisseur de services a la garde **ou** le contrôle. Il n'est pas nécessaire que le fournisseur en ait à la fois la garde et le contrôle.

- **Garde** : Vous avez généralement la garde d'un dossier lorsqu'il est en votre **possession** — dans votre base de données électronique ou vos dossiers papier, par exemple. Cependant, il ne suffit pas de simplement posséder le dossier pour conclure que vous en avez la garde. Pour avoir la garde d'un dossier, vous devez également avoir le droit de le traiter et être responsable de sa conservation et de sa protection¹³. Par exemple, vous n'avez pas la garde d'un journal intime d'un employé qui n'a pas trait au travail, même si ce journal se trouve à son poste de travail.
- **Contrôle** : Vous pourriez avoir le **contrôle** d'un dossier que vous n'avez pas en votre possession. Par exemple, si vous avez le pouvoir de gérer un dossier relevant de votre mandat et de vos fonctions et si vous vous en servez dans le cadre de vos activités professionnelles, vous pourriez avoir le contrôle de ce document qu'il soit ou non en votre possession. Par exemple, dans certains cas, vous pourriez avoir le contrôle d'un dossier dont un expert-conseil a la garde.

Le CIPVP et les tribunaux ont examiné des plaintes et des appels sur cette question en vertu d'autres lois sur la protection de la vie privée¹⁴, et ils ont eu tendance à interpréter de façon large et libérale la question de savoir si une organisation a la garde ou le contrôle d'un dossier. Le CIPVP a dressé une liste des facteurs à envisager pour déterminer si une institution a la garde ou le contrôle d'un dossier, notamment :

- Un dirigeant ou un employé de l'institution a-t-il créé le dossier?
- Le contenu du dossier a-t-il trait au mandat et aux fonctions de l'institution?
- L'institution a-t-elle le droit de posséder le dossier?
- L'institution a-t-elle le pouvoir de régir le contenu, l'utilisation et l'élimination du dossier?

Votre organisation peut avoir la garde ou le contrôle d'un dossier qu'elle n'a pas créé. Par exemple, si un autre fournisseur de services vous renvoie un enfant et si vous tenez et consultez les documents de renvoi pour fournir des services à l'enfant, vous auriez probablement la garde ou le contrôle de ces documents, même s'ils ont été rédigés par l'autre fournisseur.

Il est également possible pour plusieurs fournisseurs de services d'avoir la garde ou le contrôle d'un dossier (ou d'une copie d'un dossier). Par exemple, si deux fournisseurs sont autorisés à se communiquer des dossiers concernant un enfant à qui ils donnent des services, il est possible qu'ils aient tous les deux la garde ou le contrôle des dossiers.

Après avoir tenu compte de ces facteurs, si vous ne savez trop si vous avez la garde ou le contrôle d'un dossier, vous pourriez obtenir des conseils juridiques.

c) Quand on affirme que les renseignements personnels doivent être recueillis pour les besoins de la prestation d'un service ou être liés à cette prestation, que veut-on dire?

Pour que la partie X s'applique, les renseignements personnels doivent être recueillis pour les besoins de la prestation d'un **service** ou être liés à cette prestation. La partie X définit un service comme étant un service ou programme fourni ou financé en vertu de la *LSEJF* ou fourni en vertu d'un permis à cet effet¹⁵. Cette définition s'applique aux services à l'enfance et à la famille dans les domaines suivants :

- protection de l'enfance;
- soins en établissement;
- services de soutien communautaire et de prévention;
- services aux personnes ayant un handicap physique ou mental;
- services de santé mentale;
- adoption;
- les services ou programmes fournis pour l'application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* ou de la *Loi sur les infractions provinciales*¹⁶.

En règle générale, les renseignements personnels qui **ne sont pas** recueillis pour les besoins de la prestation d'un service ou liés à cette prestation aux termes de la *LSEJF* ne sont pas visés par les règles de base de la partie X s'appliquant à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation, à l'accès et à la rectification. C'est le cas, par exemple, de certains dossiers de ressources humaines ou de dossiers concernant des programmes qui ne sont pas fournis ou financés en vertu de la *LSEJF*.

Un organisme communautaire est financé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour fournir des services de soutien aux adolescents aux termes de la *LSEJF*. Cet organisme offre aussi d'autres programmes, notamment des programmes sociaux pour les aînés. À quoi s'applique la partie X?

- Comme l'organisme fournit un service financé en vertu de la *LSEJF*, il répond à la définition de « fournisseur de services » et la partie X s'applique à certains de ses dossiers.
- Cependant, les programmes de cet organisme qui sont destinés aux aînés ne sont pas fournis ou financés en vertu de la *LSEJF*. La partie X ne s'applique pas à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements aux fins de ces programmes, car elle ne s'applique qu'aux dossiers liés à la prestation d'un **service aux termes de la *LSEJF***.

d) Exceptions

En général, la partie X s'applique aux renseignements dont un fournisseur de services a la garde ou le contrôle pour les besoins de la prestation d'un service en vertu de la *LSEJF*. Il y a toutefois des exceptions¹⁷. Ainsi, la majorité de la partie X ne s'applique pas :

- à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements ayant trait à une adoption par un titulaire de permis ou une société d'aide à l'enfance, une fois que les formalités de l'adoption sont terminées¹⁸;
- aux dossiers figurant dans le Registre des mauvais traitements infligés aux enfants¹⁹;
- aux dossiers dont un tribunal peut ordonner la production à une société d'aide à l'enfance²⁰;
- aux rapports d'évaluation ordonnés par un tribunal aux fins du placement éventuel d'un enfant dans un programme de traitement en milieu fermé, lorsque le tribunal a ordonné que la totalité ou une partie du rapport ne soit pas divulgué à l'enfant²¹.

Les fournisseurs de services doivent aussi prendre connaissance des **dispositions de confidentialité** d'autres parties de la *LSEJF* qui l'emportent sur la partie X, y compris des règles interdisant d'identifier les enfants et familles qui participent à une audience portant sur la protection d'un enfant²².

Enfin, il importe de souligner que les lois fédérales qui interdisent la divulgation de renseignements personnels, comme le *Code criminel* ou la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)*, l'emportent sur la partie X. Ainsi, les fournisseurs de services ne peuvent divulguer de renseignements en vertu de la partie X si la *LSJPA* ou une autre loi fédérale interdit leur divulgation.

Un intervenant en adoption est titulaire d'un permis du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour fournir des services privés d'adoption en vertu de la *LSEJF*, y compris l'évaluation de parents adoptifs éventuels. La partie X s'applique-t-elle à cet intervenant?

- Oui; en tant que titulaire de permis aux termes de la *LSEJF*, l'intervenant est un « fournisseur de services » assujetti à la partie X.
- Cependant, la *LSEJF* contient des règles sur la confidentialité des renseignements sur l'adoption après qu'une ordonnance d'adoption a été rendue, et ces règles l'emportent sur la majorité de la partie X. C'est dire que si une personne souhaite obtenir l'accès à des renseignements sur son adoption finalisée, ce processus est régi par d'autres dispositions législatives et non par la partie X.

Collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels

COLLECTE, UTILISATION ET DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La partie X protège la vie privée en imposant aux fournisseurs de services des règles concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels. Dans la présente section, nous examinons certaines règles générales relatives à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation, avant de nous concentrer à tour de rôle sur chacune de ces trois activités.

Ces règles s'appliquent lorsque vous recueillez des renseignements personnels auprès de **tout particulier** pour les besoins de la prestation d'un service, ou que vous utilisez ou divulguez ces renseignements. Par exemple, si vous fournissez des services à un enfant, ces règles s'appliquent à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels non seulement à l'enfant, mais aussi à d'autres personnes qui participent aux services, comme ses parents.

En tant que fournisseur de services, vous devez obtenir le **consentement** d'un particulier pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels qui le concernent, **sauf** si la *LSEJF* vous autorise à le faire sans son consentement²³.

Le consentement — y compris qui peut l'accorder et ce qui le rend valable — est décrit aux pages 20 à 23 du présent guide. La collecte, l'utilisation et la divulgation autorisées sans le consentement du particulier sont décrites aux pages 12 à 18.

Même quand vous disposez du consentement du particulier, trois **restrictions** s'appliquent aux circonstances où vous pouvez recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels, ainsi qu'à la quantité de tels renseignements que vous pouvez recueillir, utiliser ou divulguer²⁴ :

1. Vous devez vous assurer que la collecte, l'utilisation ou la divulgation est **nécessaire à une fin légitime**, au mieux de votre connaissance. Par exemple, même si un client a consenti à ce que vous utilisiez les renseignements personnels le concernant « comme vous le voulez », vous ne pouvez les utiliser que lorsque cela est nécessaire à une fin légitime.
2. Vous ne devez pas recueillir, utiliser ou divulguer plus de renseignements personnels qu'il n'est **raisonnablement nécessaire** pour les besoins de la prestation d'un service. Par exemple, même si vous avez obtenu un consentement, il ne serait pas approprié de recueillir des renseignements sur l'appartenance politique de vos clients, à moins que vous n'ayez besoin de ce renseignement pour fournir un service.
3. Vous ne devez pas recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels si **d'autres renseignements non personnels** permettent de réaliser les mêmes fins. Par exemple, si vous présentez une demande de subvention et si vous devez donner des exemples de clients qui ont connu de bons résultats, vous pourriez fournir des renseignements anonymisés ou des données statistiques. En l'occurrence, il ne serait pas nécessaire de divulguer dans votre demande des renseignements personnels concernant des clients.

Soulignons que ces restrictions ne s'appliquent pas aux renseignements personnels que **la loi vous oblige** à recueillir, à utiliser ou à divulguer.

COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Bien que la partie X ne définisse pas ce qu'est la « collecte » de renseignements personnels, celle-ci est considérée généralement comme étant le fait de réunir ou d'obtenir des renseignements de quelque source et de quelque manière que ce soit (y compris sous forme verbale, écrite ou électronique).

Par exemple, lorsque vous effectuez une entrevue de prise en charge, recevez un rapport d'une enseignante qui croit qu'un enfant pourrait avoir besoin de protection ou demandez à un père de famille de remplir un formulaire d'évaluation des besoins, vous recueillez des renseignements personnels.

La collecte de renseignements personnels peut être **directe** ou **indirecte**.

La collecte est **directe** lorsque les renseignements proviennent de la personne que ces renseignements concernent (ou de son mandataire spécial²⁵). Par exemple, lorsqu'un intervenant reçoit un adolescent en entrevue de prise en charge, il recueille directement les renseignements personnels de l'adolescent.

La collecte est **indirecte** lorsque les renseignements proviennent d'une tierce partie et non du particulier en question ou de son mandataire spécial. Par exemple, si une enseignante appelle une société d'aide à l'enfance au sujet d'un enfant qui pourrait avoir besoin de protection, la société fait la collecte indirecte de renseignements personnels concernant l'enfant auprès de l'enseignante.

Collecte directe

Le fournisseur de services qui recueille des renseignements directement le fait habituellement avec le **consentement** du particulier. Ce consentement peut être implicite, ou vous pouvez demander un consentement explicite²⁶.

Le **consentement implicite** est un consentement qui n'est pas donné explicitement, mais qui peut être déduit compte tenu des actes du particulier et de la situation. Par conséquent, si un adolescent se montre intéressé à participer à un programme et fournit de son plein gré des renseignements personnels pour s'y inscrire, on peut supposer qu'il a donné son consentement implicite à la collecte de ces renseignements.

Dans le présent guide, nous employons l'expression **consentement explicite** pour désigner un consentement qui n'est pas simplement implicite. Le consentement explicite doit être déclaré clairement, oralement ou par écrit. Par exemple, bien que le consentement explicite ne soit pas nécessaire pour la collecte directe de renseignements personnels, vous pouvez juger qu'il est bon de demander à tous les nouveaux clients de signer un formulaire de consentement avant de recueillir des renseignements à leur sujet.

Aux termes de la partie X, lorsque vous recueillez des renseignements personnels directement auprès d'un particulier, vous devez lui donner un **avis** indiquant que les renseignements peuvent être utilisés ou divulgués conformément à la partie X²⁷. Cet avis peut être donné de plusieurs façons. Par exemple, vous pourriez dire au particulier que leurs renseignements pourraient être utilisés ou divulgués conformément à la partie X et répondre à ses questions. Vous pourriez également lui remettre une déclaration écrite sur vos

Vous devez obtenir le **consentement** d'un particulier pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels qui le concernent, **sauf** si la **LSEJF** vous autorise à le faire sans son consentement.

pratiques relatives aux renseignements en vertu de la partie X. Pour en savoir davantage, consultez la section « Déclaration publique sur les pratiques relatives aux renseignements » à la page 31.

Vous pourriez devoir parfois recueillir des renseignements directement auprès d'un particulier qui n'est **pas capable** de donner son consentement²⁸. Par exemple, une société d'aide à l'enfance qui mène une enquête liée à la protection de l'enfance pourrait recevoir en entrevue un tout-petit séparément de ses parents. Un fournisseur de services peut recueillir des renseignements personnels directement auprès d'une personne incapable sans son consentement dans trois situations. La collecte doit être **raisonnablement nécessaire** :

- pour les besoins de la prestation d'un service, s'il n'est pas possible d'obtenir un consentement (p. ex., d'un mandataire spécial);
- pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de **préjudice grave** à une personne ou un groupe de personnes;
- pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de **préjudice** à un enfant (si vous êtes une société d'aide à l'enfance).

Certaines règles s'appliquant à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels sont fondées sur ce qui est « **raisonnablement nécessaire** ». Que veut dire cette expression?

- La partie X ne définit pas l'expression « raisonnablement nécessaire ». Cela dépend du contexte.
- En général, pour qu'une chose soit **nécessaire**, il faut qu'elle soit plus que simplement utile.
- La norme ici est celle du caractère **raisonnable**. Par exemple, même si vous n'en êtes pas certain, est-il raisonnable de croire que la collecte de renseignements est nécessaire pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave à une personne ou à un groupe de personnes?

Collecte indirecte

Les fournisseurs de services peuvent aussi recueillir des renseignements indirectement. Parfois, ils le font avec le **consentement** de la personne concernée²⁹. Par exemple, une mère de famille peut consentir à ce que le fournisseur de services obtienne des renseignements auprès d'un spécialiste qui a évalué son enfant. En l'occurrence, pour effectuer cette collecte indirecte, le fournisseur aurait besoin du consentement explicite de la mère et ne pourrait s'appuyer sur son consentement implicite.

En tant que fournisseur de services, il pourrait arriver que vous ayez besoin de recueillir des renseignements indirectement, **sans consentement**. La partie X vous permet de le faire uniquement dans les situations suivantes :

Premièrement, vous pouvez recueillir des renseignements indirectement sans le consentement du particulier si **une loi l'autorise ou l'exige**³⁰. Par exemple, une société d'aide à l'enfance qui reçoit un appel d'un enseignant au sujet d'un enfant qui pourrait avoir besoin de protection peut recueillir des renseignements auprès de l'enseignant sans consentement. Recevoir des rapports sur des enfants ayant besoin de protection fait partie du mandat de la société aux termes de la *LSEJF* et est autorisé par la loi.

Deuxièmement, les fournisseurs de services peuvent recueillir des renseignements personnels indirectement sans consentement lorsque les circonstances suivantes sont réunies :

- les renseignements sont **raisonnablement nécessaires** pour fournir un service ou pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de **préjudice grave** à une personne ou à un groupe de personnes; et
- il n'est pas raisonnablement possible de recueillir directement des renseignements personnels qui sont **exacts et complets**, ou en **temps opportun**³¹.

Un fournisseur de services communautaires travaille auprès d'un adolescent qui éprouve des difficultés à l'école. Il souhaite parler directement à son enseignante afin de comprendre ces difficultés.

S'adresser à l'enseignante pour recueillir des renseignements représenterait une collecte indirecte de renseignements personnels concernant l'adolescent. En l'occurrence, ces renseignements seraient utiles, mais **pas raisonnablement nécessaires**, pour fournir des services ou réduire un risque de préjudice grave. Le fournisseur doit donc obtenir le consentement de l'adolescent avant de parler à son enseignante.

Enfin, une société d'aide à l'enfance peut recueillir des renseignements personnels auprès d'une autre société (ou d'un organisme de bien-être de l'enfance de l'extérieur de l'Ontario) si ces renseignements sont raisonnablement nécessaires pour évaluer, réduire ou éliminer un **risque de préjudice à un enfant**³². La société d'aide à l'enfance n'a pas besoin de consentement dans une pareille situation.

En résumé, les fournisseurs de services peuvent recueillir des renseignements personnels uniquement avec le consentement du particulier concerné, ou encore dans des situations où la partie X autorise expressément la collecte sans consentement³³. Toute autre collecte de renseignements n'est pas autorisée et est contraire à la *LSEJF*. Les fournisseurs doivent prendre des mesures raisonnables pour prévenir la collecte non autorisée de renseignements personnels³⁴. Par exemple, ils peuvent élaborer des politiques et procédures claires concernant la collecte de renseignements et donner une formation régulière à leur personnel à ce sujet.

UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La partie X régit la façon dont vous pouvez **utiliser** les renseignements personnels que vous avez recueillis pour les besoins de la prestation d'un service.

La notion d'« utilisation » n'est pas définie dans la partie X. En règle générale, utiliser des renseignements personnels signifie les consulter ou les traiter d'une manière qui n'entraîne pas leur divulgation. Par exemple, lorsqu'une travailleuse sociale se prépare à une réunion avec une famille en examinant les notes au dossier de son équipe prises lors d'une réunion précédente, elle « utilise » les renseignements contenus dans ces notes.

Lorsque vous utilisez des renseignements personnels, vous devez prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que ces renseignements soient aussi **exacts**, complets et à jour que nécessaire, compte tenu des fins auxquelles vous les utilisez³⁵. Pour déterminer le degré d'exactitude nécessaire, vous devez faire preuve de jugement. Par exemple, les renseignements personnels utilisés pour la prestation de certains services pourraient, dans certains cas, devoir revêtir un degré d'exactitude plus élevé que les renseignements utilisés uniquement à des fins administratives.

Un fournisseur de services peut utiliser des renseignements avec le **consentement** du particulier (pourvu qu'au mieux de la connaissance du fournisseur, cette utilisation soit nécessaire à une fin légitime)³⁶. Il peut aussi utiliser des renseignements personnels **sans consentement** dans certaines situations.

En tant que fournisseur de services, vous pouvez utiliser des renseignements personnels sans consentement aux fins auxquelles ces renseignements ont été recueillis ou produits. Vous pouvez également les utiliser pour toutes les fonctions raisonnablement nécessaires à la réalisation de ces fins, y compris la fourniture de renseignements à un **dirigeant, employé ou mandataire** de votre organisation ou à un **expert-conseil** dont elle a retenu les services.

Un foyer de groupe demande à tous les membres du personnel qui arrivent pour leur quart de travail d'examiner le journal rédigé par leurs collègues du quart précédent. Ce journal vise à améliorer la continuité entre les quarts de travail et à mettre le personnel au courant de tout aspect important.

Les membres du personnel qui arrivent au travail et examinent le journal « utilisent » les renseignements qu'il contient. Cette utilisation est nécessaire pour assurer la continuité des services; cette continuité représente la fin à laquelle le journal est tenu.

Dans certains cas, un particulier pourrait vous demander de **ne pas** utiliser les renseignements le concernant³⁷. Par exemple, un père de famille peut consentir à ce que ses renseignements soient utilisés pour la prestation d'un seul

service, mais à aucune autre fin. Le fournisseur de services doit respecter cette consigne, sauf dans certaines situations³⁸. Ainsi :

- Malgré la consigne explicite d'un particulier à l'effet contraire, vous pouvez tout de même utiliser les renseignements s'ils sont raisonnablement nécessaires pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de **préjudice grave** à une personne ou un groupe de personnes.
- Si vous êtes une société d'aide à l'enfance, vous pouvez aussi utiliser ces renseignements s'ils sont raisonnablement nécessaires pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de **préjudice** à un enfant³⁹.

Vous pouvez aussi utiliser des renseignements personnels sans consentement aux fins suivantes⁴⁰ :

- une fin autorisée ou exigée par la loi;
- la planification, la gestion ou la prestation des services que vous fournissez ou financez (y compris l'affectation de ressources à leur égard, leur évaluation ou la surveillance et la prévention des fraudes);
- des activités de gestion des risques et des erreurs ou d'assurance de la qualité;
- la sollicitation du consentement du particulier (dans ce cas, vous devez utiliser uniquement son nom et ses coordonnées);
- l'élimination ou l'anonymisation des renseignements;
- l'exercice d'activités de recherche par le fournisseur de services, sous réserve de certaines exigences⁴¹;
- une instance poursuivie ou éventuelle à laquelle le fournisseur de services est partie ou témoin, ou à laquelle il s'attend à l'être, si les renseignements concernent une question en litige dans l'instance;
- si le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que l'utilisation est raisonnablement nécessaire pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave à une personne ou un groupe de personnes.

En résumé, si vous recueillez des renseignements personnels en vue de fournir un service, vous devez utiliser ces renseignements **uniquement** à cette fin ou à l'une des autres fins énoncées à la partie X, ou encore avec le consentement du particulier. Toute autre utilisation des renseignements n'est pas autorisée et est contraire à la *LSEJF*.

Un exemple d'utilisation non autorisée est la **consultation non autorisée de renseignements**. Les employés qui lisent des dossiers pour des raisons étrangères à l'exercice de leurs fonctions, par curiosité ou pour en tirer un avantage financier, utilisent les renseignements d'une manière qui est interdite par la partie X⁴².

Un employé fait une recherche dans le système de gestion des cas du fournisseur de services et remarque un nom qu'il connaît dans un dossier de prise en charge. Bien qu'il n'ait pas besoin de ce dossier pour son travail, l'employé est curieux et lit le dossier pour confirmer qu'il s'agit bien d'un de ses voisins.

Il s'agit là d'une **utilisation non autorisée** des renseignements personnels concernant le voisin, qui est interdite aux termes de la partie X.

DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre de la prestation de services, vous devez parfois **divulguer** des renseignements personnels. La partie X ne définit pas « divulgation ». En règle générale, il s'agit de remettre les renseignements à une autre personne ou à une organisation ou à les mettre à sa disposition.

Soulignons que le fait de communiquer des renseignements à un dirigeant, employé ou mandataire de votre fournisseur de services ou à un expert-conseil dont il a retenu les services est considéré comme une utilisation et non une divulgation lorsque cette communication est effectuée à la fin à laquelle les renseignements ont été recueillis ou à l'une des autres fins énoncées dans la disposition de la loi sur l'utilisation⁴³.

Lorsque vous divulguez des renseignements personnels, vous devez obtenir le consentement du particulier, sauf si la partie X autorise la divulgation sans consentement.

Divulgation avec le consentement du particulier

Vous pouvez divulguer des renseignements personnels avec le consentement explicite du particulier que ces renseignements concernent dans la mesure où cette divulgation est effectuée à une fin légitime. Bien que le consentement implicite soit acceptable dans certains cas pour la collecte et l'utilisation de renseignements, il faut obtenir un consentement explicite pour leur divulgation. Ce consentement peut être écrit ou oral, mais le consentement oral est valable uniquement si vous en prenez note. Voir « Consentement » aux pages 20 à 23.

Un fournisseur de services a fait la collecte directe de renseignements personnels concernant un particulier pour l'inscrire à sa demande à un programme de littératie.

Le membre du personnel chargé de la prise en charge qui communique ces renseignements à sa collègue responsable du programme de littératie « **utilise** » ces renseignements. Le fournisseur de services peut se fonder sur le consentement implicite du particulier afin d'utiliser les renseignements le concernant pour fournir le programme de littératie.

Bien que le consentement implicite soit acceptable dans certains cas pour la collecte et l'utilisation de renseignements, il faut obtenir un consentement explicite pour leur divulgation.

Plus tard, la responsable du programme de littératie conclut que le particulier a besoin de soutien parental. Elle souhaite communiquer les renseignements à une autre organisation qui donne des cours sur le rôle parental. Il s'agit là d'une « **divulgation** » des renseignements, qui nécessite le consentement explicite du particulier.

Divulgation sans consentement

Vous pouvez divulguer des renseignements personnels **sans consentement** dans certaines situations qui sont énoncées dans la partie X⁴⁴, notamment lorsqu'une loi autorise ou exige la **divulgation**. Par exemple :

- Toute personne doit faire rapport à une société d'aide à l'enfance si elle a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant pourrait avoir besoin de protection⁴⁵. La partie X ne fait pas obstacle à cette divulgation.
- La *LSEJF* oblige les sociétés d'aide à l'enfance qui ont l'intention de fournir certains services à un enfant, comme l'élaboration d'un plan de sécurité, de consulter un représentant qu'a choisi chacune des bandes et communautés inuites, métisses ou de Premières Nations auxquelles l'enfant appartient. À une exception près, le consentement n'est pas requis dans ces situations⁴⁶.

Vous pouvez aussi divulguer des renseignements personnels sans consentement :

- s'il y a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est nécessaire pour évaluer, réduire ou éliminer un **risque de préjudice grave** à une personne ou un groupe de personnes;
- à un organisme chargé de l'exécution de la loi au Canada pour faciliter une enquête⁴⁷;
- à un représentant judiciaire ou à un tuteur à l'instance à certaines fins, comme représenter le particulier dans une instance;
- pour vous conformer à une assignation, à une ordonnance ou à une règle de procédure relative à la production de renseignements dans une instance⁴⁸;
- pour contacter un membre de la parenté, un membre de la famille élargie, un ami ou le mandataire spécial éventuel du particulier dans certaines situations, notamment lorsque le particulier est blessé ou frappé d'incapacité.

Une société d'aide à l'enfance peut divulguer des renseignements personnels à une autre société (ou à un service de bien-être de l'enfance intervenant hors de l'Ontario) si ces renseignements sont raisonnablement nécessaires pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice à un enfant⁴⁹. Il n'est pas nécessaire d'obtenir le consentement du particulier concerné par les renseignements.

Une adolescente dit à un intervenant d'un programme de halte-accueil qu'elle a l'intention de s'automutiler, mais elle lui demande de n'en parler à personne. L'intervenant consulte son superviseur. Compte tenu de la situation, y compris du degré de risque et d'urgence, et après avoir réfléchi aux interventions possibles, ils décident de divulguer ce renseignement au foyer de groupe où habite l'adolescente.

Ce type de divulgation est autorisé par la partie X, qui permet au besoin la divulgation sans consentement pour évaluer, réduire ou éliminer un **risque de préjudice grave** à une personne ou un groupe de personnes.

Divulgation à un successeur et pour la planification et la gestion de services

Des règles spéciales s'appliquent à la divulgation de renseignements personnels à un **successeur**, notamment un autre fournisseur de services qui prend en charge la prestation des services à vos clients⁵⁰. Ces règles pourraient s'appliquer, par exemple, lorsque deux sociétés d'aide à l'enfance fusionnent ou qu'une nouvelle société autochtone de bien-être de l'enfance est désignée pour assurer la prestation de services aux enfants autochtones dans une région actuellement desservie par une autre société. Elles pourraient s'appliquer aussi lorsqu'un organisme communautaire met fin à ses activités et qu'un autre fournisseur de services compte prendre en charge certains de ses services.

Après avoir conclu avec un successeur éventuel un accord selon lequel il s'engage à protéger le caractère confidentiel et la sécurité des renseignements personnels et à ne les conserver qu'aussi longtemps qu'ils lui seront nécessaires, vous pouvez lui divulguer des renseignements personnels sans consentement pour lui permettre d'évaluer vos activités.

Avant de transférer des dossiers à votre successeur, vous devez prendre des mesures raisonnables pour en aviser les particuliers concernés par ces dossiers⁵¹.

Soulignons que le transfert d'un dossier précis, par exemple, d'un fournisseur de services à un autre lorsqu'un client déménage, ne serait probablement pas assujéti aux dispositions sur les successeurs. Dans un tel cas, le dossier pourrait être divulgué avec le consentement du particulier concerné ou dans les circonstances où la partie X l'autorise⁵².

Enfin, les fournisseurs de services peuvent divulguer des renseignements personnels à des fins telles que les services de planification et de gestion et la recherche. Ils peuvent divulguer des renseignements personnels aux personnes et organismes suivants :

- Le **ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires** à certaines fins, notamment vérifier la conformité à la *LSEJF* et améliorer la qualité des services⁵³.

- Une **entité prescrite** à des fins d'analyse ou de compilation de statistiques à l'égard de la planification, de la gestion et de l'évaluation des services ou de l'affectation de ressources à ces services, si l'entité satisfait à certaines exigences⁵⁴.
 - Deux entités sont actuellement prescrites à cette fin : l'Institut canadien d'information sur la santé et l'Institute for Clinical Evaluative Sciences.
- Une **personne ou une entité de Première Nation, inuite ou métisse** à des fins d'analyse ou de compilation de statistiques à l'égard de la planification, de la gestion et de l'évaluation des services⁵⁵. Certaines conditions s'appliquent; par exemple, les renseignements personnels divulgués doivent se rapporter à des particuliers inuits, métis ou de Premières Nations.

Exactitude et consignation

Pour toute divulgation de renseignements personnels, vous devez prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que les renseignements soient aussi exacts, complets et à jour que nécessaire, compte tenu des fins de la divulgation, ou encore vous pouvez énoncer clairement au destinataire de la divulgation les limites, s'il y en a, concernant l'exactitude, l'intégralité ou la mise à jour des renseignements⁵⁶.

Une famille auprès de laquelle vous avez travaillé il y a cinq ans vous demande d'acheminer ses dossiers à son nouveau fournisseur de services.

Avant d'envoyer les dossiers, vous y ajoutez une note indiquant qu'ils ne sont pas à jour, en précisant la date de leur dernière mise à jour.

Le fournisseur de services devrait consigner les divulgations de renseignements personnels. Par exemple, si vous croyez qu'il est raisonnablement nécessaire de divulguer des renseignements sans consentement pour réduire un risque de préjudice grave, vous devriez consigner les renseignements que vous avez divulgués, quand vous les avez divulgués et à qui, ainsi que les motifs de cette divulgation⁵⁷.

CONSENTEMENT ET CAPACITÉ

En tant que fournisseur de services, vous devez obtenir le **consentement** du particulier concerné avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels à moins que la *LSEJF* ne vous autorise à le faire sans consentement. Dans la présente section, nous expliquons les exigences relatives à l'obtention de ce consentement, ce que veut dire être capable de donner son consentement et les règles s'appliquant aux mandataires spéciaux.

ÉLÉMENTS DU CONSENTEMENT

Si vous avez besoin d'un consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels, ce consentement doit avoir les caractéristiques suivantes⁵⁸ :

- il doit être donné **par le particulier** ou son mandataire spécial (le particulier ne peut donner un consentement valable s'il n'est pas capable);
- il ne doit être obtenu ni **par supercherie ni par coercition** — le particulier doit donner son consentement librement et volontairement;
- il doit **se rapporter aux renseignements** que vous recueillez, utilisez ou divulguez;
- il doit être **éclairé**.

Un consentement est considéré comme étant éclairé s'il est raisonnable de croire que le particulier qu'ils concernent connaît les **fins** visées par la collecte, l'utilisation ou la divulgation et sait qu'il peut donner, refuser ou retirer son consentement⁵⁹. Il est généralement raisonnable de croire qu'un particulier connaît les fins de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- vous affichez un avis énonçant ces fins à un endroit où le particulier est susceptible d'en prendre connaissance;
- vous rendez l'avis facilement accessible pour le particulier;
- vous remettez au particulier une copie de l'avis;
- vous communiquez de toute autre façon le contenu de l'avis au particulier.

Cet avis peut être donné au moyen d'une déclaration publique sur les pratiques relatives aux renseignements, si cette déclaration décrit les fins de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation et explique que le particulier peut donner, refuser ou retirer son consentement. Pour en savoir davantage, voir « Déclaration publique sur les pratiques relatives aux renseignements », page 31.

Il n'est pas toujours raisonnable de croire qu'un avis écrit ou une déclaration publique sur les pratiques relatives aux renseignements informera suffisamment une personne des fins d'une collecte, utilisation ou divulgation. Par exemple, lorsqu'une faible capacité de lecture ou une barrière linguistique empêche une personne de comprendre votre avis, vous devez trouver un autre moyen de lui communiquer les renseignements pertinents.

Le consentement peut être implicite dans certains cas

Le consentement d'un particulier peut être **implicite** lorsque vous faites la collecte de renseignements personnels directement auprès de ce particulier afin de fournir un service⁶⁰. Le consentement implicite est un consentement qui n'est pas donné explicitement, mais qui peut être déduit compte tenu des actes du particulier et de la situation. Vous pouvez vous fonder sur un consentement implicite pour l'utilisation de renseignements personnels en vue de fournir un service si vous avez recueilli ces renseignements directement. Par exemple, si une mère de famille vous fournit des renseignements personnels directement afin que vous puissiez lui fournir un service, vous pouvez supposer que vous avez son consentement implicite pour utiliser les renseignements à cette fin.

Dans les autres cas, le consentement doit être **explicite** et non seulement implicite, notamment pour :

- une collecte indirecte (voir la page 12);
- une collecte effectuée à une fin autre que la prestation d'un service;
- l'utilisation de renseignements personnels recueillis indirectement ou à une fin autre que la prestation d'un service;
- une divulgation (voir la page 16).

Le consentement peut être écrit ou oral

Le consentement explicite peut être écrit ou oral⁶¹. Cependant, pour vous appuyer sur un consentement oral, vous devez consigner les renseignements suivants :

- Le nom du particulier qui a donné le consentement.
- Les renseignements auxquels le consentement se rapporte.
- La manière dont l'avis concernant les fins visées de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation a été fourni au particulier.

Présomption de validité du consentement

Vous pouvez présumer qu'un consentement est valable et n'a pas été retiré, sauf s'il n'est pas raisonnable de le faire⁶². Cette règle applique que vous ayez obtenu le consentement directement du particulier ou reçu un document se présentant comme une attestation du consentement en question.

Vous pouvez aussi accorder foi à l'affirmation d'une personne selon laquelle elle est autorisée à consentir au nom d'une autre personne, par exemple, en tant que mandataire spécial, à moins qu'il ne soit pas raisonnable de le faire dans les circonstances⁶³. Par exemple, il ne serait pas raisonnable d'accorder foi à l'affirmation d'une personne selon laquelle elle est autorisée à consentir en tant que parent qui a la garde d'un enfant si vous savez qu'elle n'en a plus la garde.

Vous recevez une lettre d'une travailleuse sociale d'une autre organisation qui vous demande des renseignements au sujet d'un adolescent à qui vous avez fourni des services. Un formulaire de consentement à la divulgation portant la signature de l'adolescent accompagne cette lettre. Pouvez-vous divulguer les renseignements?

Oui, vous pouvez divulguer les renseignements à la travailleuse sociale. Vous pouvez présumer que le consentement est valide et n'a pas été retiré à moins qu'il ne soit pas raisonnable de le faire dans les circonstances (p. ex., si vous avez été informé que l'adolescent a produit un document plus récent retirant son consentement).

CONSENTEMENT CONDITIONNEL ET RETRAIT DU CONSENTEMENT

Un particulier peut assortir son consentement d'une **condition** ou restriction. Par exemple, il peut consentir à ce que seuls certains dossiers de renseignements personnels soient divulgués à un tiers.

Vous devez respecter une telle condition **sauf** si elle prétend interdire ou limiter toute consignation de renseignements personnels, par un fournisseur de services, qu'exigent la loi ou des normes établies de pratique professionnelle ou institutionnelle⁶⁴. Par exemple, un particulier qui fournit des renseignements sur un enfant qui pourrait avoir besoin de protection ne peut interdire à un préposé à la protection de l'enfance de consigner ces renseignements.

Une adolescente aimerait recevoir du soutien continu d'une société autochtone de bien-être de l'enfance. Cependant, elle dit à la société qu'elle refuse que ses renseignements personnels soient consignés ou sauvegardés, car elle connaît un employé de la société et elle craint qu'il ne lise son dossier.

Le préposé de la société explique que la loi et les normes professionnelles l'obligent à consigner certains renseignements afin de fournir ses services. D'autres moyens de soulager ses inquiétudes sont abordés. Par exemple, il pourrait être possible de limiter l'accès de cet employé au dossier.

Le particulier peut aussi **retirer** son consentement en tout temps en remettant un avis au fournisseur de services⁶⁵. Si un particulier vous donne un avis oral du retrait de son consentement, vous devez consigner sa directive, la date où vous l'avez reçue et comment vous en avez été informé. Veillez à ce que les autres employés de votre organisation qui fournissent des services au particulier soient informés du retrait du consentement.

Soulignons que le retrait du consentement ne s'applique pas lorsque ce dernier n'est pas requis pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels. Par exemple, si la loi vous oblige à divulguer des renseignements, vous pouvez les divulguer même si le particulier n'a pas fourni son consentement ou l'a retiré.

CAPACITÉ DE CONSENTIR

Le particulier doit être **capable** de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels. Ainsi, il doit être en mesure :

- de comprendre les renseignements pertinents qui permettent de décider de consentir ou non, et
- de saisir les conséquences raisonnablement prévisibles de la décision de donner, de refuser ou de retirer son consentement⁶⁶.

Pour déterminer la capacité de consentir d'un particulier, vous pouvez **présumer** qu'il est capable, quel que soit son âge, **sauf** si vous avez des motifs raisonnables de croire qu'il n'est pas capable. Par exemple, bien que la partie X n'établisse pas de lien entre la capacité et l'âge ni n'énonce un âge minimum de consentement, il serait raisonnable de conclure qu'un nourrisson est incapable de donner son consentement.

Soulignons qu'un particulier peut être capable de consentir à un moment donné, mais incapable à un autre moment⁶⁷. Par exemple, un événement traumatisant ou un nouveau médicament pourrait nuire à sa capacité de donner son consentement.

Un particulier peut aussi être capable à l'égard de certaines parties de renseignements personnels, mais incapable à l'égard d'autres parties⁶⁸. Par exemple, un enfant peut être capable de consentir à la divulgation de la plupart de son dossier à un autre fournisseur de services, mais incapable de comprendre les conséquences de la divulgation ou de la non-divulgation d'un élément particulièrement délicat de ce dossier.

Lorsque vous cherchez à déterminer si un particulier est capable :

- donnez-lui tous les renseignements pertinents, y compris la fin de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation proposée. Si vous recueillez les renseignements directement, dites-lui que ces renseignements pourront être utilisés ou divulgués conformément à la partie X;
- envisagez de lui demander de répéter les renseignements pertinents que vous lui avez donnés, ce qui pourrait vous aider à évaluer son niveau de compréhension;
- assurez-vous qu'une barrière linguistique, un trouble du langage ou des différences culturelles n'influent pas sur votre évaluation de la capacité du particulier.

Pour déterminer la capacité de consentir d'un particulier, vous pouvez **présumer** qu'il est capable, quel que soit son âge, **sauf** si vous avez des motifs raisonnables de croire qu'il n'est pas capable.

Déterminer si un particulier est capable

Lorsque vous constatez qu'un particulier est incapable, cela influe partiellement ou entièrement sur son droit de prendre des décisions concernant ses renseignements personnels. Vous devez renseigner le particulier sur les conséquences d'une telle constatation s'il est raisonnable de le faire dans les circonstances⁶⁹.

La constatation d'incapacité porte spécifiquement sur les droits du particulier **aux termes de la partie X** — elle n'a aucun effet sur son droit de prendre des décisions sur d'autres questions qui n'ont pas trait aux renseignements personnels qui le concernent.

C'est au fournisseur de services qu'il incombe d'évaluer la capacité aux termes de la partie X. Cependant, il est possible de contester une constatation d'incapacité en déposant une requête à la Commission du consentement et de la capacité⁷⁰. Vous devriez informer le particulier de ce droit. Pour en savoir davantage sur la Commission du consentement et de la capacité de l'Ontario, visitez www.ccboard.on.ca.

MANDATAIRE SPÉCIAL

Le mandataire spécial peut consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels concernant un particulier au nom de ce dernier. Il peut aussi présenter une demande, donner une consigne ou prendre une mesure conformément à la partie X, y compris une demande d'accès⁷¹.

Comme il est décrit plus loin, certaines personnes peuvent être le mandataire spécial des personnes suivantes :

- une personne **incapable** (quel que soit son âge);
- un **enfant** de moins de 16 ans, qu'il soit incapable ou non, sous réserve des exceptions énoncées plus loin;
- une personne **capable** de plus de 16 ans qui a autorisé par écrit le mandataire spécial à agir en son nom.

Mandataire spécial d'un particulier incapable

Dans le cas d'un particulier de tout âge qui est incapable de consentir, la *LSEJF* prévoit qui peut être son mandataire spécial aux fins de la partie X⁷². Ces personnes, énumérées en ordre de priorité, sont :

1. le mandataire spécial aux termes de la *Loi sur le consentement aux soins de santé* à des fins précises⁷³;
2. le tuteur à la personne ou le tuteur aux biens du particulier;
3. le procureur au soin de la personne ou le procureur aux biens du particulier;
4. le représentant du particulier nommé par la Commission du consentement et de la capacité⁷⁴;

5. le conjoint ou le partenaire du particulier;
6. le père ou la mère du particulier (mais non le père ou la mère qui n'a qu'un droit de visite à l'égard du particulier) **ou** une société d'aide à l'enfance ou une autre personne qui a légalement le droit de donner ou de refuser le consentement à la place du père ou de la mère⁷⁵;
7. le père ou la mère du particulier qui n'a qu'un droit de visite à l'égard de ce dernier;
8. un frère ou une sœur du particulier;
9. tout autre membre de la famille du particulier.

Une personne figurant dans cette liste (p. ex., le père ou la mère du particulier qui n'a qu'un droit de visite à l'égard de ce dernier) peut être le mandataire spécial du particulier uniquement s'il n'y a personne qui figure plus haut dans la liste (p. ex., le père ou la mère qui a la garde du particulier) et si elle répond aux critères établis pour consentir au nom du particulier⁷⁶. Le mandataire spécial doit être âgé de 16 ans ou plus, être disponible, et être disposé à assumer cette responsabilité et capable⁷⁷.

Mandataire spécial pour un enfant de moins de 16 ans

Si le particulier est un enfant **de moins de 16 ans**, son parent qui a la garde, une société d'aide à l'enfance ou une autre personne autorisée à donner, à refuser ou à retirer le consentement à la place du parent peut être le mandataire spécial de l'enfant⁷⁸. Il peut consentir en son nom à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements concernant l'enfant, **sauf** si les renseignements se rapportent :

- soit aux séances de counseling auxquelles l'enfant a consenti de son plein gré en application de la *LSEJF* (ou de l'ancienne *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*);
- soit à un traitement au sujet duquel l'enfant a pris une décision conformément à la *Loi sur le consentement aux soins de santé*.

Sous réserve de ces exceptions, un parent qui a la garde ou une société d'aide à l'enfance peut être le mandataire spécial d'un enfant de moins de 16 ans, que ce dernier soit capable ou non. Cependant, s'il est capable, la décision qu'il prend de donner, de refuser ou de retirer son consentement **l'emporte** sur toute décision incompatible du parent qui a la garde ou de la société d'aide à l'enfance⁷⁹.

Une mère de famille téléphone à un fournisseur de services pour inscrire son fils de 10 ans à un programme communautaire volontaire. Elle fournit au préposé à l'accueil des renseignements personnels sur son fils, et consent en son nom à leur collecte et à leur utilisation. Comme la mère a la garde de l'enfant, le préposé à l'accueil peut s'appuyer sur ce consentement, car un parent qui a la garde peut consentir au nom d'un enfant de moins de 16 ans.

La décision d'un enfant capable de donner, de refuser ou de retirer son consentement **l'emporte** sur toute décision incompatible du parent qui a la garde ou de la société d'aide à l'enfance.

Plus tard, la mère et son fils visitent ensemble le bureau du fournisseur de services. Le fils informe le préposé qu'il ne veut pas participer au programme et qu'il ne souhaite pas remettre de renseignements personnels au fournisseur. Sa mère n'est pas d'accord. Le fournisseur de services doit alors déterminer si le fils est capable ou non. S'il l'est, sa décision de retirer son consentement **l'emporte** sur la décision de sa mère, et le fournisseur ne peut plus recueillir ni utiliser de renseignements qui le concernent.

Mandataire spécial pour un particulier capable de 16 ans ou plus

Tout particulier capable de 16 ans ou plus peut autoriser par écrit un autre particulier de 16 ans ou plus qui est capable à être son mandataire spécial aux fins de la partie X⁸⁰. Par exemple, une fille de 17 ans qui travaille avec un intervenant pourrait désigner ce dernier comme étant son mandataire spécial en remettant une déclaration écrite et signée au fournisseur de services. L'intervenant pourrait ensuite consentir en son nom à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels la concernant.

Facteurs à envisager concernant les mandataires spéciaux

Le mandataire spécial qui donne, refuse ou retire son consentement ou qui donne une consigne au nom d'un particulier doit prendre en considération les facteurs suivants :

- les désirs, les valeurs et les croyances qu'il sait que le particulier a et qu'il croit qu'il voudrait voir respectés dans les décisions prises à l'égard des renseignements personnels le concernant⁸¹;
- la question de savoir si les avantages de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements pour la personne l'emportent sur le risque de conséquences défavorables qui en résulteraient;
- la question de savoir si les fins auxquelles la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements est demandée peuvent être atteintes autrement;
- la question de savoir si la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements est nécessaire à l'exécution de toute obligation légale.

Si vous croyez qu'un mandataire spécial ne **s'est pas conformé** à son obligation de tenir compte de ces facteurs, vous pouvez demander à la Commission du consentement et de la capacité de l'Ontario de se prononcer à ce sujet⁸².

PROTECTION ET GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Qu'ils existent sur papier, sous forme électronique ou sous toute autre forme, les dossiers de renseignements personnels doivent être protégés en tout temps.

En tant que fournisseur de services, vous devez prendre des **mesures raisonnables** pour protéger les renseignements personnels dont vous avez la garde ou le contrôle contre le vol, la perte et toute utilisation, divulgation, duplication, modification ou élimination non autorisée⁸³. Il n'existe pas de définition précise de ce qui constitue une « mesure raisonnable ». Ce qui est raisonnable repose sur les circonstances, et changera avec l'utilisation de nouvelles technologies et l'arrivée de nouvelles menaces ou vulnérabilités.

Pour déterminer comment protéger les renseignements personnels, vous devez évaluer la nature des dossiers, et notamment :

- la nature délicate et la quantité de renseignements personnels que contient le dossier;
- le nombre et les types de personnes qui ont accès aux renseignements;
- les menaces et les risques associés à la façon dont sont conservés les renseignements.

En vous appuyant sur cette évaluation, vous devriez prendre des mesures de protection des renseignements et les examiner régulièrement pour vous assurer qu'elles demeurent raisonnables. En voici des exemples :

Mesures de protection administratives	Mesures de protection techniques pour les données électroniques	Mesures de protection matérielles
<ul style="list-style-type: none"> • politiques et procédures de protection de la vie privée et de sécurité • formation sur la protection de la vie privée et la sécurité • ententes de confidentialité • évaluations de l'incidence sur la vie privée 	<ul style="list-style-type: none"> • authentification forte et contrôles d'accès • enregistrement des données, vérification et surveillance • mots de passe et chiffrement forts • tenue à jour des logiciels en appliquant les derniers correctifs de sécurité • pare-feu, serveurs renforcés, détection et prévention des intrusions, logiciels antivirus et antipourriels, anti-logiciels espions • protection contre les programmes malveillants, y compris sur les appareils mobiles • évaluations des menaces et des risques 	<ul style="list-style-type: none"> • accès contrôlé aux lieux où sont conservés des renseignements personnels • classeurs verrouillés • cartes d'accès et clés • identification, contrôle et supervision des visiteurs

Protection et gestion des renseignements personnels

Le CIPVP a fait enquête, en vertu de la loi ontarienne sur la protection des renseignements personnels sur la santé, sur une atteinte à la vie privée faisant intervenir un commis d'hôpital qui avait consulté des centaines de dossiers de patients sans autorisation. L'hôpital avait découvert cette atteinte à la vie privée lors d'une vérification proactive et l'avait signalée au CIPVP.

Dans sa décision 64 en vertu de la *LPRPS*, le CIPVP a examiné et résumé les politiques, ententes et avertissements en matière de confidentialité de l'hôpital, la formation qu'il donnait à son personnel et ses politiques de vérification. Le CIPVP a conclu que bien que l'employé ne fût pas autorisé à utiliser les renseignements en question, l'hôpital avait pris des **mesures raisonnables** pour protéger les renseignements compte tenu de sa réaction, de l'enquête qu'il avait effectuée et des circonstances de l'atteinte à la vie privée.

Il y a atteinte à la vie privée lorsque des renseignements personnels sont volés ou perdus ou lorsqu'ils sont recueillis, utilisés ou divulgués sans autorisation.

MESURES À PRENDRE EN CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Il y a **atteinte à la vie privée** lorsque des renseignements personnels sont volés ou perdus ou lorsqu'ils sont recueillis, utilisés ou divulgués sans autorisation.

S'il se produit une atteinte à la vie privée, vous devez en avertir aussitôt les membres pertinents du personnel de votre organisation, déterminer l'ampleur de l'atteinte à la vie privée et prendre les mesures nécessaires pour la maîtriser. Nous vous recommandons d'adopter un protocole en cas d'atteinte à la vie privée prévoyant les mesures à prendre en réponse à une telle atteinte, l'ordre de ces mesures et les personnes responsables. Des renseignements supplémentaires sur les mesures à prendre en cas d'atteinte à la vie privée sont fournis à www.ipc.on.ca.

Vous devriez prendre les mesures suivantes pour **maîtriser** une atteinte à la vie privée :

- Récupérer et sécuriser tous les renseignements personnels qui ont été recueillis, utilisés ou divulgués sans autorisation.
- S'assurer que le particulier qui n'était pas autorisé à recevoir ou à utiliser les renseignements n'en a pas fait ou conservé de copie.
- Déterminer si l'atteinte à la vie privée pourrait entraîner un accès non autorisé à d'autres renseignements personnels (p. ex., dans un système d'information électronique) et prendre les mesures nécessaires pour l'éviter, notamment en remplaçant les mots de passe ou en mettant le système hors service temporairement.

Vous devez **aviser le particulier** à la première occasion raisonnable si des renseignements personnels le concernant dont vous avez la garde ou le contrôle ont été perdus ou volés, ou encore utilisés ou divulgués sans autorisation⁸⁴. Cet avis doit :

- comprendre une description générale de l'atteinte à la vie privée dans un langage facile à comprendre;
- informer le particulier de toutes les mesures que vous avez prises pour :
 - atténuer les conséquences préjudiciables pour le particulier;
 - empêcher qu'une atteinte semblable à la vie privée ne se reproduise;
- fournir les coordonnées d'un de vos employés pouvant donner des renseignements supplémentaires;
- informer le particulier de son droit de porter plainte au CIPVP.

Vous devez aussi **aviser le CIPVP** et le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de toute atteinte à la vie privée qui répond à certains critères⁸⁵, notamment les atteintes que vous jugez importantes en raison de la nature délicate et du volume des renseignements en question, du nombre de fournisseurs de services impliqués et du nombre de personnes touchées.

Les types suivants d'atteinte à la vie privée doivent aussi être signalés au CIPVP :

- celles faisant intervenir le vol de renseignements personnels;
- celles où des renseignements personnels ont été utilisés ou divulgués par une personne qui savait ou aurait dû savoir qu'elle n'était pas autorisée à le faire;
- celles où il est probable que des renseignements personnels ont été ou seront utilisés ou divulgués à nouveau sans autorisation;
- celles qui font partie d'un ensemble d'atteintes à la vie privée semblables;
- celles à la suite desquelles un employé a démissionné ou a été congédié, suspendu ou puni.

Les rapports sur les atteintes à la vie privée peuvent être transmis au CIPVP par la poste ou par télécopieur. Vous pouvez également les envoyer en ligne à **www.ipc.on.ca**. Le CIPVP examinera les renseignements fournis, y compris la description de l'atteinte à la vie privée et les mesures que vous avez prises, et pourrait, dans certains cas, décider de mener une enquête.

Pour minimiser le risque d'autres atteintes à la vie privée, vous pouvez examiner vos politiques, procédures, programmes de formation et mesures de précaution en déterminant s'il y a lieu de les modifier. Vous devriez aussi consigner toutes les atteintes à la vie privée. Les statistiques sur ces atteintes faisant intervenir le vol, la perte ou encore l'utilisation ou la divulgation non autorisée de renseignements personnels doivent être remises aux CIPVP dans votre rapport statistique annuel. Pour en savoir davantage, voir les pages 45-46.

Un intervenant auprès des jeunes informe sa superviseure qu'il a envoyé par inadvertance un message contenant des renseignements personnels sur un jeune client au mauvais destinataire.

La superviseure informe le responsable de la protection de la vie privée de l'organisation, et en collaboration avec l'intervenant, ils prennent les mesures suivantes :

- maîtriser l'atteinte à la vie privée en s'assurant que la personne qui a reçu la lettre par erreur l'a renvoyée ou l'a éliminée de manière sécuritaire;
- informer le particulier concerné par l'atteinte à la vie privée (en fournissant les renseignements requis dans l'avis);
- consigner l'atteinte à la vie privée;
- prendre des mesures pour éviter que cet incident ne se reproduise, en l'occurrence, en rappelant à tout le personnel les politiques de confidentialité et en leur donnant des conseils pour éviter une pareille erreur.

Les atteintes à la vie privée qui sont accidentelles, isolées et de portée limitée n'ont pas à être signalées au ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ou au CIPVP.

CONSERVATION, TRANSFERT ET ÉLIMINATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous devez prévoir des mesures de protection afin de conserver, de transférer et d'éliminer les renseignements personnels de façon appropriée et sécuritaire⁸⁶.

La partie X vous oblige à prendre des mesures raisonnables pour que les dossiers de renseignements personnels dont vous avez la garde ou le contrôle soient conservés, transférés et éliminés de manière sécuritaire. De plus, vous devez vous conformer aux exigences de la *LSEJF* et de ses règlements d'application qui sont décrites ci-dessous.

Vous devez adopter une **politique de conservation** précisant les types de dossiers de renseignements personnels que vous tenez, leur classement, la période pendant laquelle vous les conserverez et la méthode que vous emploierez pour les éliminer ou les transférer. La partie X ne dicte pas pendant combien de temps vous devez conserver les dossiers, mais elle vous oblige à tenir compte de certains facteurs pour établir les périodes de conservation⁸⁷. Par exemple, vous devez tenir compte de la question de savoir si un autre fournisseur de services a la garde ou le contrôle du dossier ou s'il en a besoin pour fournir un service, ainsi que de toute exigence prévue par la *LSEJF* ou une autre loi qui se rapporte à la période de conservation du dossier⁸⁸.

Quelles que soient vos périodes de conservation, si un particulier demande l'**accès** à un dossier, vous devez le conserver aussi longtemps que nécessaire pour répondre à la demande et pour permettre au particulier d'épuiser tous ses recours (y compris les plaintes éventuelles au CIPVP et toute révision ou tout appel subséquent). Pour en savoir davantage sur les demandes d'accès à l'information présentées par des particuliers, voir les pages 33-39.

Afin d'**éliminer** les dossiers de façon sécuritaire, vous devez les protéger contre le vol et la perte et contre leur utilisation ou divulgation non autorisée⁸⁹. Vous devez également vous assurer que les renseignements personnels contenus dans le dossier ne pourront être reconstitués ou récupérés après l'élimination du dossier. C'est pourquoi il est inacceptable de recycler les dossiers de renseignements personnels ou de mettre aux ordures des documents intacts.

Pour éliminer les dossiers de façon sécuritaire, vous devez :

- élaborer une politique de destruction sécuritaire en complément de votre politique de conservation, qui précise les dossiers qui doivent être détruits, le moment où ils doivent l'être et les responsables de cette destruction;
- faire en sorte que toute entente que vous concluez avec un fournisseur de services externe pour détruire des dossiers, comme une société de destruction de documents, aborde la question de l'élimination sécuritaire;
- dans le cas des dossiers électroniques, soit détruire le support de stockage, soit écraser les données qui s'y trouvent; la meilleure méthode à adopter repose sur le type de support⁹⁰.

Vous devez aussi consigner les dossiers que vous avez éliminés d'une façon qui ne consigne aucun des renseignements personnels qui y figurent.

DÉCLARATION PUBLIQUE SUR LES PRATIQUES RELATIVES AUX RENSEIGNEMENTS

Vous devez mettre à la disposition du public une déclaration écrite sur vos pratiques relatives aux renseignements. Cette déclaration pourrait être fournie sur votre site Web, ou figurer sur des affiches ou dans des brochures dans votre lieu de travail⁹¹.

Votre déclaration publique doit comprendre une description facile à comprendre des éléments suivants :

- vos **pratiques relatives aux renseignements** (c'est-à-dire vos politiques relatives à la collecte, à l'utilisation, à la modification, à la divulgation, à la conservation et à l'élimination de renseignements personnels et aux mesures de précaution que vous maintenez pour protéger ces renseignements⁹²);
- la façon dont un particulier peut avoir accès à un dossier de renseignements personnels le concernant et que détient votre organisation, et la façon dont il peut en demander la rectification;
- la façon de communiquer avec votre organisation;
- la façon de porter plainte à votre organisation et au CIPVP.

Vous devez mettre à la disposition du public une déclaration écrite sur vos pratiques relatives aux renseignements.

Il est préférable de rédiger une déclaration claire et concise décrivant les pratiques relatives aux renseignements de votre organisation, en évitant les termes techniques et juridiques. Vous pouvez fournir des précisions dans un document distinct. Par exemple, une affiche dans votre salle d'attente pourrait résumer vos pratiques relatives aux renseignements et recommander aux lecteurs qui souhaitent obtenir des précisions de demander une brochure ou de consulter un site Web.

Si vous divulguez des renseignements personnels d'une manière qui **ne correspond pas** à vos pratiques relatives aux renseignements et sans le consentement du particulier concerné, vous devez informer ce particulier à la première occasion raisonnable. Vous devez aussi prendre note de l'utilisation ou de la divulgation et verser cette note au dossier du particulier⁹³. Cela pourrait se produire, par exemple, si vous utilisez des renseignements personnels à des fins de recherche alors que selon la description de vos pratiques relatives aux renseignements, vous étiez censé utiliser les renseignements personnels uniquement aux fins de la prestation de services directs.

ACCÈS AUX DOSSIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Aux termes de la partie X, les particuliers ont le droit d'avoir accès à leurs dossiers de renseignements personnels que détiennent les fournisseurs de services, sous réserve d'exceptions limitées. Les fournisseurs de services doivent répondre aux demandes d'accès dans les 30 jours civils et ne peuvent exiger de droits. Dans la section suivante, nous décrivons le droit d'accès conféré aux particuliers, les exceptions et les règles détaillées sur la façon de répondre aux demandes d'accès.

Accès aux
dossiers de
renseignements
personnels

DROIT D'ACCÈS CONFÉRÉ AUX PARTICULIERS

Tous les particuliers, sans égard à leur âge, ont le droit d'avoir accès aux dossiers de renseignements personnels dont vous avez la garde ou le contrôle afin de leur fournir un service.

Le droit d'accès général que confère la partie X s'applique à tous les dossiers de renseignements personnels dont le fournisseur de services a la garde ou le contrôle, sans égard à l'origine des renseignements. Il n'est pas limité aux dossiers dont le fournisseur de services a la garde ou le contrôle et qu'il a **produits**.

Un adolescent demande l'accès à l'ensemble de son dossier dans un foyer de groupe. L'un des documents a été rédigé par un autre fournisseur de services. Le foyer de groupe peut-il divulguer ce document à l'adolescent, même s'il n'a pas été produit par un membre de son personnel?

Si le foyer de groupe a **la garde ou le contrôle** du document, l'adolescent a **le droit** d'y avoir accès, sous réserve des exceptions applicables. Pour une description de la notion de « garde ou contrôle », voir les pages 6 et 7.

Exceptions au droit d'accès

Quelques exceptions s'appliquent au droit d'accès. Ainsi, un particulier **n'a pas** le droit d'avoir accès à son dossier de renseignements personnels dans les cas suivants :

- le dossier est assujéti à un privilège juridique qui en limite la divulgation au particulier;
- une autre loi ou une ordonnance du tribunal interdit la divulgation du dossier au particulier;
- les renseignements contenus dans le dossier ont été recueillis ou produits essentiellement en prévision d'une instance ou aux fins de leur utilisation dans une instance et celle-ci n'est pas terminée.

De plus, un particulier n'a pas le droit d'avoir accès à son dossier de renseignements personnels s'il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier :

- soit cause un risque de préjudice grave au particulier ou à un autre particulier⁹⁴,
- soit permette l'identification d'un particulier dont la loi exigeait qu'il fournisse au fournisseur de services les renseignements contenus dans le dossier,
- soit permette l'identification d'un particulier qui a, explicitement ou implicitement et de façon confidentielle, fourni au fournisseur de services des renseignements contenus dans le dossier, si le fournisseur estime approprié dans les circonstances que l'identité de ce particulier demeure confidentielle.

Si l'une de ces exceptions s'applique, le particulier n'a pas le droit d'avoir accès aux renseignements que contient le dossier. Cependant, vous serez quand même tenu d'accorder l'accès au reste du dossier de renseignements personnels si vous pouvez **séparer** ou caviarder les renseignements visés par l'exception⁹⁵.

Une société d'aide à l'enfance reçoit une demande d'accès de la part d'une adolescente qui voudrait obtenir des dossiers sur une enquête de la société.

La société examine les dossiers et localise des renseignements sur un voisin qui lui avait signalé que les enfants de la famille pourraient avoir besoin de protection, comme le prévoit l'« obligation de faire rapport ».

Avant de divulguer des dossiers à l'adolescente, la société d'aide à l'enfance retire ou caviarde tout renseignement qui pourrait permettre d'identifier le voisin qui, en vertu de la loi, était tenu de fournir ces renseignements à la société.

En plus de ces exceptions, la partie X permet aux fournisseurs de services de refuser l'accès si la demande est **frivole ou vexatoire** ou est présentée de mauvaise foi⁹⁶. Le CIPVP a conclu qu'aux termes d'autres lois sur la protection de la vie privée, une demande est frivole ou vexatoire si elle :

- soit reflète une **conduite** (p. ex., une personne qui présente un nombre excessif de demandes d'accès) qui aboutit à un abus du droit d'accès ou entrave les activités de l'institution;
- soit a été faite à des fins autres que l'obtention de l'accès (p. ex., pour importuner ou harceler l'institution ou imposer délibérément un fardeau au système).

Le seuil au-delà duquel une demande peut être considérée comme étant frivole ou vexatoire est élevé. La décision de refuser une demande d'accès ou de rectification pour ces motifs est sérieuse et ne doit pas être prise à la légère.

Le dossier porte-t-il principalement sur la prestation d'un service au particulier?

Le fournisseur de services doit se demander si le dossier porte principalement sur la prestation d'un service au particulier qui présente la demande d'accès.

- Si c'est le cas, le particulier a le droit d'avoir accès à **tout le dossier** (sous réserve des exceptions décrites plus haut), même s'il contient des renseignements sur d'autres particuliers et sur d'autres questions.
- Si ce n'est pas le cas, le particulier n'a le droit d'avoir accès qu'aux **renseignements personnels** figurant dans le dossier qui le concernent et qui peuvent raisonnablement être séparés du dossier.

Une adolescente confiée aux soins d'une société d'aide à l'enfance souhaite avoir accès à son ancien plan de services. La société examine ce plan, qui contient certains renseignements personnels sur les parents de l'adolescente et un ancien parent de famille d'accueil. Cependant, la société établit que le dossier **porte principalement** sur la prestation de services à l'adolescente.

Après s'être assurée qu'aucune des exceptions au droit d'accès ne s'applique aux renseignements contenus dans le dossier (p. ex., il n'y a pas de risque de préjudice grave aux parents, aux parents de famille d'accueil, ni à un autre particulier), la société accorde à l'adolescente l'accès à tout le dossier, sans retirer ni caviarder les renseignements personnels sur les autres particuliers.

Il est important de déterminer si un document ou dossier porte principalement sur la prestation de services au particulier, car l'accès que le particulier peut avoir au document repose sur ce facteur. Pour trancher cette question aux termes d'autres lois, le CIPVP s'est demandé si :

- le document existait essentiellement aux fins de la prestation d'un service au particulier;
- le document n'existait que pour la prestation d'un service au particulier;
- le document était lié de façon qualitative à d'autres questions, notamment, des conseils juridiques;
- le document se serait trouvé généralement dans le dossier d'un particulier;
- le document contenait des renseignements sur de nombreux particuliers à qui un service avait été rendu (comme un horaire);
- le document avait été produit indirectement à la suite de la prestation du service sans y être relié de près⁹⁷.

Il est possible que tous les documents classés sous le nom d'un particulier ne portent pas principalement sur la prestation de services à cette personne. Il faut le déterminer au cas par cas.

Comment présente-t-on une demande d'accès?

Vous pouvez répondre aux demandes d'accès orales ou informelles, mais pour que s'appliquent les règles procédurales de la partie X concernant l'accès, la demande doit être faite par écrit⁹⁸. La *LSEJF* n'oblige pas les particuliers à utiliser un formulaire précis ou à présenter leur demande d'une manière particulière. Même si vous préférez que l'on vous présente une demande d'accès au moyen d'un formulaire désigné, vous devez répondre aux demandes qui vous parviennent sous une autre forme, par exemple, dans un courriel.

De plus, la personne qui demande l'accès à un dossier n'a pas à préciser que sa demande s'appuie sur la **partie X de la LSEJF**. Cependant, il pourrait être utile de clarifier ce facteur auprès de l'auteur de la demande dans certains cas, notamment lorsque plus d'une loi sur la protection de la vie privée et l'accès à l'information pourrait s'appliquer.

Une demande d'accès doit être suffisamment détaillée pour vous permettre d'identifier et de localiser le dossier moyennant un effort raisonnable. Si la demande n'est pas assez détaillée, vous devez **proposer d'aider** l'auteur de la demande à clarifier sa demande⁹⁹. Vous devez le faire dès réception d'une demande insuffisamment détaillée. Votre délai de réponse de 30 jours commence à courir dès que la demande est assez détaillée.

Une ancienne cliente vous demande par courriel une copie de l'ensemble de son dossier. Elle donne son prénom et son nom de famille, mais aucun autre renseignement identificatoire. Vous constatez que dans votre système de gestion des cas, trois personnes portent ce nom. Vous ne pouvez donc déterminer le dossier qui concerne l'auteure de la demande.

Vous **aidez** l'auteure de la demande à clarifier sa demande en lui écrivant, le lendemain, que vous avez besoin de renseignements supplémentaires, comme sa date de naissance, pour localiser le dossier. Une semaine plus tard, vous recevez une réponse contenant les renseignements demandés. À ce moment-là, la demande d'accès est considérée comme ayant été présentée, et vous avez 30 jours pour y répondre.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR DE SERVICES À UNE DEMANDE D'ACCÈS

Après avoir reçu une demande d'accès, vous devez effectuer une recherche raisonnable pour localiser le ou les dossiers pertinents. Une « recherche raisonnable » signifie qu'un employé d'expérience a déployé des efforts raisonnables pour localiser les dossiers.

Pour en savoir davantage sur la tenue d'une recherche raisonnable, consultez notre feuille-info sur ce sujet à www.ipc.on.ca.

Vous devez répondre à une demande d'accès dès que possible, au plus tard **30 jours civils** après l'avoir reçue¹⁰⁰. Le fournisseur de services qui ne répond pas à une demande d'accès dans les 30 jours est réputé l'avoir rejetée¹⁰¹. Le particulier peut alors porter plainte au CIPVP¹⁰².

Dans certains cas, le particulier peut demander un accès accéléré; par exemple, il peut indiquer qu'il a besoin des renseignements dans un délai de deux semaines pour présenter une demande à un programme ou service avant la date limite. Si vous jugez que la preuve est suffisante pour vous convaincre qu'il a besoin d'accéder au dossier dans un délai précisé, vous devez lui accorder l'accès dans ce délai si vous pouvez raisonnablement le faire¹⁰³.

Sauf pour les demandes d'accès accéléré, vous devez répondre dans un délai de 30 jours civils. Dans votre réponse, vous devez communiquer une ou plusieurs des décisions suivantes :

- vous **accordez l'accès** à une partie ou à la totalité des renseignements demandés;
- vous **refusez l'accès** à une partie ou à la totalité des renseignements, en expliquant par écrit pourquoi;
- vous **prorogez le délai** de réponse de jusqu'à 90 jours, en expliquant par écrit pourquoi (vous pouvez le faire **uniquement** si les critères énoncés aux pages 38-39 sont respectés).

Ces réponses ne s'excluent pas mutuellement. Par exemple, vous pourriez accorder l'accès à certains renseignements mais le refuser à d'autres.

Accorder l'accès

Accorder l'accès consiste à donner à la personne qui demande l'accès à un dossier la possibilité de l'examiner et, à sa demande, lui en remettre une copie. Il ne suffit pas de lui fournir un résumé de son contenu.

Dans la mesure du possible, vous devez expliquer l'objet et la nature du dossier ainsi que les termes, codes et abréviations employés, le cas échéant.

Vous ne pouvez pas exiger de droits pour accorder l'accès à un dossier¹⁰⁴.

Cette règle s'applique à toutes les activités associées au traitement d'une demande d'accès. Par exemple, vous ne pouvez exiger de droits à l'auteur de la demande pour le dépôt de la demande, les photocopies, l'affranchissement ou le temps que le personnel consacre au traitement de la demande.

Avant d'accorder l'accès, vous devez prendre des mesures raisonnables pour vous assurer de l'identité de l'auteur de la demande¹⁰⁵. Par exemple, vous pourriez lui demander de signer un formulaire de confirmation ou de vous présenter une pièce d'identité officielle.

Vous devez répondre à une demande d'accès dès que possible, au plus tard 30 jours civils après l'avoir reçue.

Refuser l'accès

Dans votre réponse écrite, vous pouvez également indiquer que vous **n'accordez pas** l'accès à une partie ou à la totalité des dossiers demandés.

Si vous n'avez pu localiser un dossier après une recherche raisonnable, ou si vous avez conclu que le dossier n'existe pas, est introuvable ou n'est pas visé par la partie X, vous devez l'indiquer clairement dans votre réponse à l'auteur de la demande. Vous devez informer également ce dernier de son droit de porter plainte au CIPVP.

Si vous refusez d'accorder l'accès à une partie ou à la totalité des renseignements demandés en vous fondant sur une des **exceptions à l'accès**, vous devez donner à l'auteur de la demande un avis écrit précisant que vous lui refusez l'accès et qu'il a le droit de porter plainte au CIPVP. Dans la plupart des cas, vous devez aussi l'informer des exceptions qui s'appliquent, le cas échéant; ainsi :

Vous **devez** informer l'auteur de la demande dans les cas suivants :

- les renseignements sont assujettis à un privilège juridique;
- une autre loi ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation au particulier;
- la demande est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Lorsque l'une des exceptions suivantes s'applique, vous avez le **choix** d'en informer ou non l'auteur de la demande. Vous pouvez indiquer l'exception précise qui s'applique, ou lui faire savoir qu'une exception s'applique sans lui indiquer laquelle. Vous pouvez également **refuser de confirmer ou de nier** l'existence de tout dossier assujetti aux exceptions suivantes¹⁰⁶ :

- les renseignements ont été recueillis ou produits essentiellement en prévision d'une instance ou aux fins de leur utilisation dans une instance qui n'est pas terminée;
- il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès :
 - soit cause un risque de préjudice grave à un particulier¹⁰⁷,
 - soit permette l'identification d'un particulier dont la loi exigeait qu'il fournisse au fournisseur de services les renseignements contenus dans le dossier,
 - soit permette l'identification d'un particulier qui a, explicitement ou implicitement et de façon confidentielle, fourni au fournisseur de services des renseignements contenus dans le dossier, si le fournisseur estime approprié dans les circonstances que l'identité de ce particulier demeure confidentielle.

Prorogation du délai

Dans des circonstances exceptionnelles, le fournisseur de services peut informer le particulier qu'il proroge le délai de réponse à une demande d'accès d'au plus **90 jours civils**.

Une prorogation est autorisée uniquement si, selon le cas :

- le fait de répondre à la demande dans les 30 jours aurait pour effet d'entraver abusivement vos activités en raison du grand nombre de renseignements demandés ou parce qu'une longue recherche s'imposerait pour les retrouver;
- il ne serait pas raisonnablement possible de terminer l'évaluation du droit d'accès du particulier dans le délai de 30 jours¹⁰⁸.

Si vous comptez proroger le délai, vous devez remettre au particulier un **avis écrit** motivé de la prorogation, au plus 30 jours après avoir reçu la demande¹⁰⁹. Vous devez ensuite répondre à la demande du particulier, et lui accorder ou refuser l'accès, au plus tard à la fin du nouveau délai. Sinon, vous serez réputé avoir rejeté la demande¹¹⁰. Un particulier peut porter plainte au CIPVP en cas de refus d'une demande d'accès, y compris d'un rejet réputé, et au sujet de la prorogation elle-même, par exemple, s'il considère que sa demande d'accès ne répond pas aux critères justifiant une prorogation en vertu de la partie X¹¹¹.

Si vous comptez proroger le délai, vous devez remettre au particulier un **avis écrit** motivé de la prorogation, au plus 30 jours après avoir reçu la demande.

UN MANDATAIRE SPÉCIAL PEUT DEMANDER L'ACCÈS

Un mandataire spécial peut demander l'accès au dossier d'un particulier en son nom¹¹². Par exemple, le parent ayant la garde d'un enfant de moins de 16 ans qui reçoit des services de votre organisation pourrait demander l'accès aux dossiers de l'enfant. Dans un tel cas, le parent présenterait la demande « à la place » de l'enfant. Il s'agirait d'une demande d'accès (visée par les articles 312 à 314 de la *LSEJF*) plutôt que d'une divulgation. Toute mention du particulier dans la partie X serait considérée comme une mention du mandataire spécial. Par exemple, l'obligation de répondre au particulier dans un délai de 30 jours devrait être considérée comme l'obligation de répondre au **mandataire spécial** dans ce délai.

Vous avez le droit de présumer exacte une affirmation faite par une personne selon laquelle elle est autorisée à présenter une demande d'accès en tant que mandataire spécial, à moins qu'il ne soit pas raisonnable de le faire dans les circonstances¹¹³. Soulignons qu'une personne qui présente sous de faux prétextes une demande d'accès ou de rectification est coupable d'une infraction aux termes de la *LSEJF*¹¹⁴. Pour en savoir davantage, voir « Mandataire spécial » aux pages 24 à 26.

Lorsqu'un mandataire spécial demande l'accès au nom d'un enfant capable, la décision de ce dernier l'emporte sur toute décision incompatible du mandataire spécial¹¹⁵. Par exemple, une mère de famille qui a la garde de sa fille de 14 ans demande l'accès aux dossiers de celle-ci, laquelle indique qu'elle ne souhaite pas que sa mère y ait accès. Si l'adolescente est capable, sa décision l'emporte, et la demande d'accès de sa mère sera rejetée.

RECTIFICATION DE DOSSIERS

Aux termes de la partie X, le particulier a le droit de demander la rectification de ses dossiers de renseignements personnels, sous réserve d'exceptions limitées. Comme dans le cas des demandes d'accès, le fournisseur de services doit répondre à une demande de rectification dans un délai de 30 jours civils et ne peut exiger de droits. Dans la section suivante, nous traitons des droits des particuliers en matière de rectification, des exceptions et des règles détaillées que vous devez suivre pour répondre aux demandes de rectification.

DROIT DU PARTICULIER DE FAIRE RECTIFIER SON DOSSIER

Un particulier peut demander à un fournisseur de services de rectifier un dossier de renseignements personnels qui, selon lui, est inexact ou incomplet¹¹⁶. Un mandataire spécial peut aussi demander la rectification du dossier du particulier en son nom.

Une rectification consiste non seulement à retirer les renseignements inexacts, mais aussi à ajouter des renseignements pour compléter un dossier.

Aucune restriction quant à l'âge ne s'applique aux demandes de rectification. Soulignons qu'un particulier a le droit de demander une rectification à un fournisseur de services uniquement si ce dernier lui a préalablement accordé l'**accès** au dossier.

Le particulier doit présenter sa demande de rectification au fournisseur de services **par écrit**¹¹⁷. La loi ne l'oblige pas à utiliser un formulaire précis ou à présenter sa demande d'une manière particulière. Même si vous préférez que l'on vous présente une demande d'accès au moyen d'un formulaire désigné, vous devez répondre aux demandes qui vous parviennent sous une autre forme, par exemple, dans un courriel.

Obligation de rectifier du fournisseur de services et exceptions

Vous devez accéder à une demande de rectification si le particulier vous convainc que le dossier est inexact ou incomplet et s'il vous fournit les renseignements nécessaires pour vous permettre de le rectifier.

Il y a deux exceptions à cette règle. Ainsi, vous **n'êtes pas** tenu de rectifier un dossier si, selon le cas :

- le dossier consiste en une opinion ou une observation professionnelle faite de bonne foi au sujet du particulier;
- votre organisation n'a pas créé le dossier et n'a pas les connaissances, les compétences ou le pouvoir nécessaires pour le rectifier.

Vous pouvez aussi refuser une demande de rectification si vous avez des motifs raisonnables de croire que cette demande est frivole ou vexatoire ou est présentée de mauvaise foi. Pour en savoir davantage sur ce qui constitue une demande « frivole ou vexatoire », consultez la section sur les exceptions relatives à l'accès, à la page 34.

Un particulier a porté plainte au CIPVP en vertu de la loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé de l'Ontario après qu'un dépositaire de renseignements sur la santé eut refusé de rectifier le rapport d'un travailleur social.

Dans la **décision 67 rendue en vertu de la LPRPS**, le CIPVP a déclaré que le dépositaire n'était pas tenu d'effectuer les rectifications demandées, car les renseignements en litige étaient les opinions et observations professionnelles que le travailleur social avait exprimées de bonne foi.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR DE SERVICES À UNE DEMANDE DE RECTIFICATION

Les échéances et les autres règles s'appliquant aux demandes de rectification sont très semblables à celles qui régissent les demandes d'accès. Vous devez répondre à une demande de rectification dès que possible, et au plus tard **30 jours civils** après l'avoir reçue¹¹⁸. Le fournisseur de services qui ne répond pas dans un délai de 30 jours est réputé avoir rejeté la demande¹¹⁹. Le particulier peut alors porter plainte au CIPVP.

Dans votre réponse écrite fournie dans un délai de 30 jours, vous devez communiquer une ou plusieurs des décisions suivantes :

- vous **accordez** la demande de rectification en tout ou en partie;
- vous **refusez** la demande de rectification en tout ou en partie, et vous justifiez ce refus;
- vous **prorogez** le délai de réponse d'au plus 90 jours, et vous justifiez cette prorogation.

Accorder la rectification

Lorsque vous accordez une demande de rectification, vous devez donner un avis écrit de la façon dont vous avez effectué la rectification. Celle-ci consiste :

- d'une part, à **consigner** les renseignements exacts dans le dossier ou, si cela est impossible, à veiller à ce qu'il y ait en place un système pratique qui permette à quiconque a accès au dossier de savoir que les renseignements qui y figurent sont inexacts ou incomplets et d'être dirigé vers les renseignements exacts,
- d'autre part, à **raier** les renseignements inexacts de manière à ne pas oblitérer le dossier ou, si cela est impossible, à identifier les renseignements comme étant inexacts, en les séparant du dossier, en les stockant indépendamment de celui-ci et en y conservant un lien qui permette à une personne de retrouver les renseignements inexacts.

À la demande du particulier, vous devez aviser par écrit de la rectification les personnes à qui vous avez divulgué les renseignements, dans la mesure où il est raisonnablement possible de le faire. Font exception à cette règle les cas où il

n'y a pas raisonnablement lieu de s'attendre à ce que la rectification puisse avoir des répercussions sur la prestation continue de services.

Vous ne pouvez pas exiger de droits pour effectuer la rectification. Cette règle s'applique à toutes les activités associées au traitement de la demande de rectification.

Refuser la demande de rectification

Dans votre réponse écrite, vous pouvez également indiquer que vous **refusez** d'apporter une partie ou la totalité des rectifications demandées. Dans ce cas, vous devez expliquer ce refus et informer le particulier de ses droits, y compris celui de porter plainte au CIPVP.

De plus, vous devez informer le particulier de son droit de rédiger une **déclaration de désaccord** concise qui énonce la rectification que vous avez refusé d'apporter, et de son droit de vous obliger à :

- verser cette déclaration au dossier et la divulguer chaque fois que vous divulguez les renseignements auxquels elle se rapporte;
- faire tous les efforts raisonnables pour divulguer la déclaration de désaccord à toute personne à qui vous aviez déjà divulgué les renseignements, sauf s'il n'y a pas lieu de s'attendre à ce que la déclaration puisse avoir des répercussions sur la prestation continue de services.

Prorogation du délai

Dans des circonstances limitées, vous pouvez proroger le délai de réponse à une demande de rectification d'au plus **90 jours civils**. Vous pouvez le faire uniquement si :

- le fait de répondre à la demande dans les 30 jours aurait pour effet d'entraver abusivement vos activités;
- il ne serait pas raisonnablement possible de terminer à temps les consultations nécessaires pour répondre à la demande dans le délai de 30 jours¹²⁰.

Si vous comptez proroger le délai, vous devez remettre au particulier un **avis écrit** motivé de la prorogation, au plus 30 jours après avoir reçu la demande. Vous devez ensuite répondre à la demande du particulier, et lui accorder ou refuser la rectification, au plus tard à la fin du nouveau délai. Sinon, vous serez réputé avoir rejeté la demande. Un particulier peut porter plainte au CIPVP en cas de refus d'une demande de rectification, y compris d'un rejet réputé, et au sujet de la prorogation elle-même, s'il considère que sa demande ne répond pas aux critères justifiant une prorogation en vertu de la partie X.

INFRACTIONS ET IMMUNITÉ

Cette section contient des renseignements sur la façon dont sont appliquées les règles sur la protection de la vie privée et l'accès aux renseignements personnels. Elle comprend un aperçu des infractions prévues à la partie X, des dispositions conférant une immunité et du rôle du CIPVP.

INFRACTIONS

En vertu de la partie X de la *LSEJF*, est coupable d'une infraction quiconque¹²¹ :

- recueille, utilise ou divulgue volontairement des renseignements personnels en contravention à la partie X ou aux règlements;
- élimine volontairement un dossier d'une façon non sécuritaire ou dans l'intention de se soustraire à une demande d'accès;
- omet volontairement d'aviser le particulier, à la première occasion raisonnable, de la perte, du vol ou de l'utilisation ou de la divulgation non autorisée de ses renseignements personnels;
- entrave volontairement le CIPVP ou lui fait une fausse déclaration;
- omet volontairement de se conformer à une ordonnance rendue par le CIPVP;
- use de représailles contre un dénonciateur; ainsi, nul ne doit rétrograder ou congédier un employé pour avoir divulgué une atteinte à la vie privée au CIPVP;
- présente sous de faux prétextes une demande d'accès à un dossier de renseignements personnels ou de rectification d'un tel dossier;
- fait une affirmation qu'il sait ne pas être véridique selon laquelle il a le droit d'avoir accès à un dossier ou est autorisé à consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels concernant un autre particulier.

Aucune poursuite relativement à une infraction à la partie X de la *LSEJF* ne peut être intentée sans le consentement du procureur général de l'Ontario. L'introduction d'une telle poursuite ne fait l'objet d'aucune prescription. Quiconque est déclaré coupable est passible d'une amende d'au plus 5 000 \$. Si une personne morale commet une de ces infractions, chacun de ses dirigeants, membres, employés ou mandataires qui a autorisé l'infraction ou qui avait le pouvoir de l'empêcher mais s'est sciemment abstenu de le faire est partie à l'infraction, en est coupable et est passible de la peine prévue pour l'infraction.

Cependant, sont irrecevables les actions ou autres instances en dommages-intérêts introduites contre un fournisseur de services pour ce qu'il a fait ou manqué de faire, de bonne foi et raisonnablement dans les circonstances, dans l'exercice de ses fonctions en vertu de la partie X¹²².

Nul ne doit congédier, suspendre, rétrograder ou punir une personne ou lui faire subir tout autre désavantage pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- avoir refusé de contrevenir à la partie X;
- avoir empêché une personne de contrevenir à la partie X;
- avoir divulgué au CIPVP qu'une personne a contrevenu à la partie X ou est sur le point de le faire¹²³.

Infractions et immunité

Le rôle du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

LE RÔLE DU COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée surveille l'application des lois ontariennes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, y compris la partie X. Le commissaire est nommé par l'Assemblée législative de l'Ontario, dont il relève, et il est indépendant du gouvernement au pouvoir.

Toute personne peut porter plainte au CIPVP au sujet de quiconque a contrevenu à la partie X ou est sur le point de le faire. Ces plaintes peuvent porter notamment sur les aspects suivants :

- rejet d'une demande d'accès ou de rectification, ou refus de répondre;
- atteinte à la vie privée;
- infraction à toute exigence de la partie X.

En réponse à des plaintes ou de sa propre initiative, le CIPVP peut examiner toute question faisant intervenir une contravention possible à la partie X. Dans la mesure du possible, le CIPVP privilégie le règlement précoce des plaintes à l'amiable, souvent par voie de médiation.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CIPVP

Quiconque croit qu'une autre personne a contrevenu, ou est sur le point de contrevenir, à la partie X peut porter plainte au CIPVP par écrit. Les plaintes concernant des décisions quant à l'accès et à la rectification doivent être déposées dans un délai de **six mois** après que le fournisseur de services a refusé la demande (ou omis de répondre). Toutes les autres plaintes doivent être déposées dans un délai d'**un an** après que l'objet de la plainte a été porté pour la première fois à l'attention du plaignant ou après qu'il aurait dû être porté à son attention¹²⁴.

La description suivante du processus de traitement des plaintes du CIPVP est sujette à modifications. Veuillez consulter le site www.ipc.on.ca pour en savoir davantage à ce sujet.

Prise en charge

La registraire du CIPVP examine la plainte pour déterminer comment elle doit être traitée. Elle ou un analyste des demandes peut tenter de la régler à l'amiable. Elle peut également rejeter la plainte si elle ne relève manifestement pas de la compétence du CIPVP, si elle est satisfaite de votre réponse à la plainte, ou pour d'autres raisons.

Médiation

Les plaintes qui ne sont pas réglées ou rejetées au stade de la prise en charge peuvent passer à la médiation ou faire l'objet d'une enquête plus approfondie. Pendant la médiation, le CIPVP fait enquête sur les circonstances de la plainte et tente d'aider toutes les parties à conclure un règlement intégral du litige ou à simplifier la plainte.

Un médiateur du CIPVP joue le rôle de tiers neutre. Son rôle consiste surtout à conseiller les parties afin de les aider à se comprendre et à conclure un règlement acceptable. La médiation a lieu généralement par téléphone, le CIPVP s'entretenant séparément avec chaque partie.

La médiation peut parvenir à régler une partie ou la totalité des questions en litige, et aider les parties à mieux comprendre la loi. La plupart des plaintes que reçoit le CIPVP sont réglées au stade de la prise en charge ou de la médiation.

Dans certains cas, comme les atteintes à la vie privée, le CIPVP peut nommer un enquêteur qui réunira et éclaircira les faits relatifs à une contravention réelle ou éventuelle de la *LSEJF*.

Arbitrage

Si la plainte n'est pas réglée à un stade précoce, le CIPVP peut la soumettre à un examen officiel. Dans un tel cas, un arbitre du CIPVP rédige un avis et l'envoie aux parties à tour de rôle, y compris au fournisseur de services et au plaignant. Cet avis décrit les questions à trancher et résume les lois et les décisions du CIPVP qui s'appliquent.

Le CIPVP effectue généralement ses examens par écrit, en demandant aux parties de présenter des observations écrites sur les faits et les questions décrits dans l'avis, lequel précise une date limite pour la présentation de toutes les observations écrites (arguments et renseignements à l'appui de la position des parties).

Les observations sont généralement communiquées aux autres parties, à moins qu'une question de confidentialité ne l'emporte. Après avoir examiné toutes les observations et, s'il y a lieu, les dossiers, l'arbitre tranche chaque question. Le CIPVP a le pouvoir de rendre des **ordonnances** et de formuler des recommandations à l'intention des fournisseurs de services, de leurs mandataires ou de leurs employés. Par exemple, l'arbitre peut ordonner au fournisseur de services d'accorder au particulier l'accès au dossier demandé. Le CIPVP peut également décider de ne pas rendre d'ordonnance. Le CIPVP affiche ses décisions sur son site Web.

Une personne visée par une ordonnance du CIPVP ou par la conduite qui a donné lieu à une déclaration de culpabilité pour une infraction commise en contravention à la partie X peut introduire une instance en recouvrement de dommages-intérêts pour le préjudice réel qu'elle a subi en raison de la contravention ou de l'infraction¹²⁵.

DÉCLARATION ANNUELLE DE STATISTIQUES AU CIPVP

Tous les fournisseurs de services doivent recueillir certaines statistiques concernant la partie X et les remettre chaque année au CIPVP¹²⁶. Le rapport pour chaque année civile doit être présenté en mars de l'année suivante. Sur son site Web, le CIPVP fournit une formule électronique et des conseils pour la présentation du rapport.

Dans le rapport statistique annuel, vous serez appelé à fournir ce qui suit :

- le nombre de **demandes d'accès** que vous avez reçues au cours de l'année précédente, ainsi que le nombre de fois où :

La plupart des plaintes que reçoit le CIPVP sont réglées au stade de la prise en charge ou de la médiation.

- vous avez répondu dans les 30 jours civils;
- vous avez prorogé le délai de réponse d'au plus 90 jours;
- vous avez refusé l'accès à la totalité ou à une partie d'un dossier;
- vous avez rejeté la demande en invoquant chaque exception relative à l'accès [au par. 312 (1)];
- le nombre de **demandes de rectification** que vous avez reçues, et le nombre de fois où :
 - vous avez répondu dans les 30 jours civils;
 - vous avez prorogé le délai de réponse d'au plus 90 jours;
 - vous avez rejeté la demande en invoquant une des exceptions [par. 315 (6), (9) ou (10)];
 - vous avez reçu une déclaration de désaccord;
- le nombre d'**atteintes à la vie privée** qui sont survenues relativement aux renseignements personnels dont vous avez la garde et le contrôle, et qui ont fait intervenir :
 - un vol;
 - une perte;
 - une utilisation non autorisée;
 - une divulgation non autorisée;
- le nombre de fois où des renseignements personnels ont été utilisés ou divulgués d'une manière qui **ne correspondait pas à l'exposé de vos pratiques relatives aux renseignements**.

Visitez notre site Web à www.ipc.on.ca pour obtenir les renseignements les plus à jour, y compris les réponses à des questions fréquentes sur la partie X, ainsi que les ordonnances ou décisions récentes du CIPVP.

LE RÔLE GÉNÉRAL DU CIPVP

En plus de régler les plaintes et d'effectuer des examens, le CIPVP aide également les fournisseurs de services et la population ontarienne à comprendre les lois et enjeux touchant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Aux termes de la *LSEJF*, le CIPVP peut aussi :

- formuler des commentaires sur les pratiques relatives aux renseignements d'un fournisseur de services, à sa demande;
- recevoir des observations du public sur le fonctionnement de la partie X;
- mener des recherches sur la partie X;
- autoriser la collecte indirecte de renseignements personnels;
- renseigner le public sur la partie X et son rôle.

Visitez notre site Web à www.ipc.on.ca pour obtenir les renseignements les plus à jour, y compris les réponses à des questions fréquentes sur la partie X, ainsi que les ordonnances ou décisions récentes du CIPVP. Nous sommes à votre service. Écrivez-nous à info@ipc.on.ca ou appelez-nous au 416 326-3333 (dans la région de Toronto) ou, sans frais, au 1 800 387-0073.

DÉFINITIONS

Définitions

« **capable** » En mesure de comprendre les renseignements pertinents qui permettent de décider de consentir ou non à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels et de saisir les conséquences raisonnablement prévisibles de la décision de donner, de refuser ou de retirer son consentement. « Incapable » signifie qui n'est pas capable. Les termes « capacité » et « incapacité » ont un sens correspondant (*LSEJF*, art. 281).

« **commissaire** » Dans la *LSEJF*, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario; « commissaire adjoint » a un sens correspondant (*LSEJF*, art. 281). Dans le présent guide, l'abréviation « CIPVP » désigne le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

« **exécution de la loi** » À l'art. 292 de la *LSEJF*, s'entend au sens du par. 2 (1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* :

S'entend, selon le cas :

- du maintien de l'ordre;
- des enquêtes ou inspections qui aboutissent ou peuvent aboutir à des instances devant les tribunaux judiciaires ou administratifs, si ceux-ci peuvent imposer une peine ou une sanction à l'issue de ces instances;
- du déroulement des instances visées à l'alinéa précédent.

« **fournisseur de services** » L'un ou l'autre des particuliers ou organismes suivants, à l'exclusion d'un parent de famille d'accueil :

- le ministre;
- un titulaire de permis;
- une personne ou entité, y compris une société, qui fournit un service financé en application de la présente loi (p. ex., les sociétés d'aide à l'enfance);
- une personne ou entité prescrite [à l'heure actuelle, aucune n'est prescrite] [*LSEJF*, par. 2 (1)].

Aux fins de la partie X, s'entend également d'un organisme responsable désigné en vertu de l'article 30 de la *LSEJF* (*LSEJF*, art. 281).

« **mandataire spécial** » S'entend de quiconque est autorisé sous le régime de la partie X à donner son consentement, au nom d'un particulier, à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels concernant ce particulier, ou à refuser ou à retirer un tel consentement (*LSEJF*, art. 281).

« **ministre** » Le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, qui a été chargé en 2018 de l'administration de la *LSEJF* [*LSEJF*, par. 2 (1)].

« **parent** » s'entend, selon le cas :

- de la personne qui a la garde légitime de l'enfant;
- si plus d'une personne a la garde légitime de l'enfant, de toutes les personnes qui en ont la garde légitime, à l'exclusion de celle qui n'est pas disponible ou qui est incapable d'agir, selon le contexte [*LSEJF*, par. 2 (2)]

Soulignons que cette définition s'applique à la partie X mais pas à certaines autres parties de la *LSEJF*. Par exemple, la partie V (Protection de l'enfance) contient une définition plus large de « parent ».

« **pratiques relatives aux renseignements** » Les politiques relatives à la collecte, à l'utilisation, à la modification, à la divulgation, à la conservation et à l'élimination de renseignements personnels et aux mesures de précaution et pratiques d'ordre administratif, technique et matériel que le fournisseur de services maintient à l'égard de ces renseignements (*LSEJF*, art. 281).

« **renseignements personnels** » S'entend au sens du par. 2 (1) de la *LAIPVP* [*LSEJF*, par. 2 (1)], selon lequel « renseignements personnels » désigne des renseignements consignés ayant trait à un particulier qui peut être identifié. S'entend notamment :

- des renseignements concernant la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial ou familial de celui-ci;
- des renseignements concernant l'éducation, les antécédents médicaux, psychiatriques, psychologiques, criminels ou professionnels de ce particulier ou des renseignements reliés à sa participation à une opération financière;
- d'un numéro d'identification, d'un symbole ou d'un autre signe individuel qui lui est attribué;
- de l'adresse, du numéro de téléphone, des empreintes digitales ou du groupe sanguin de ce particulier;
- de ses opinions ou de ses points de vue personnels, sauf s'ils se rapportent à un autre particulier;
- de la correspondance ayant explicitement ou implicitement un caractère personnel et confidentiel, adressée par le particulier à une institution, ainsi que des réponses à cette correspondance originale susceptibles d'en révéler le contenu;
- des opinions et des points de vue d'une autre personne au sujet de ce particulier;

- du nom du particulier, s'il figure parmi d'autres renseignements personnels qui le concernent, ou si sa divulgation risque de révéler d'autres renseignements personnels au sujet du particulier.

Soulignons que les renseignements personnels excluent ceux qui concernent un particulier décédé depuis plus de trente ans [LAI PVP, par. 2 (2)].

Les renseignements personnels excluent également le nom, le titre, les coordonnées et la désignation d'un particulier qui servent à l'identifier par rapport à ses activités commerciales ou à ses attributions professionnelles ou officielles. Cette règle s'applique même si le particulier exerce des activités commerciales ou des attributions professionnelles ou officielles depuis son logement et que ses coordonnées se rapportent à ce logement [LAI PVP, par. 2 (3) et (4)].

Aux fins de la *collecte*, « renseignements personnels » s'entend également de renseignements qui ne sont pas consignés [LAI PVP, par. 38 (1)].

« **service** » Service ou programme fourni ou financé en vertu de la *LSEJF* ou fourni en vertu d'un permis à cet effet (*LSEJF*, s. 281). S'entend de ce qui suit :

- un service fourni soit à un enfant ayant une déficience intellectuelle ou physique, soit à la famille d'un tel enfant;
- un service de santé mentale fourni soit à un enfant, soit à sa famille;
- un service lié à des soins en établissement et fourni à un enfant;
- un service fourni soit à un enfant qui a ou peut avoir besoin de protection, soit à la famille d'un tel enfant;
- un service lié à l'adoption et fourni à un enfant, à sa famille ou à d'autres personnes;
- un service de counseling fourni soit à un enfant, soit à sa famille;
- un service fourni à un enfant ou à sa famille qui revêt la forme d'un service de soutien ou de prévention et qui est offert en milieu communautaire;
- un service ou un programme fourni à l'intention d'un adolescent ou pour son compte pour l'application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (Canada)* ou de la *Loi sur les infractions provinciales*;
- un service prescrit [actuellement, aucun n'est prescrit] [LSEJF, par. 2 (1)].

« **successeur éventuel** » et « **successeur** » S'entendent d'un successeur éventuel ou d'un successeur qui est un fournisseur de services ou qui le sera s'il devient un successeur [LSEJF, par. 310 (3)].

NOTES

- 1 *LSEJF*, art. 1.
- 2 *LSEJF*, art. 3. Le présent guide ne comprend pas de liste complète des droits des enfants et adolescents aux termes de la *LSEJF*. Voir la partie II de la *LSEJF* pour en savoir davantage.
- 3 *LSEJF*, par. 2 (1) et art. 281.
- 4 Les organismes responsables sont désignés par le ministre en vertu de l'article 30 de la *LSEJF*. Les art. 24 et 25 du Règl. de l'Ont. 155/18 établissent la catégorie Santé mentale des enfants et des jeunes comme catégorie d'organismes responsables et énoncent leurs fonctions.
- 5 La *LSEJF* définit « ministre » comme étant le « ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse ou l'autre membre du Conseil exécutif qui est chargé de l'application de la présente loi en vertu de la *Loi sur le Conseil exécutif* ». En juin 2018, conformément à un décret pris en vertu de la *Loi sur le Conseil exécutif*, les pouvoirs et fonctions du ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse ont été confiés au nouveau ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.
- 6 À l'heure actuelle, aucun fournisseur de services supplémentaire n'est prescrit.
- 7 *LSEJF*, par. 285 (3).
- 8 Les institutions assujetties à la *LAIPVP* sont énoncées au paragraphe 2 (1) de cette loi et dans le Règlement 460. Les institutions assujetties à la *LAIMPVP* sont énoncées au paragraphe 2 (1) de cette loi et dans le Règl. de l'Ont. 372/91.
- 9 *LSEJF*, par. 285 (2).
- 10 La *LSEJF* définit « renseignements personnels » comme ayant le même sens que dans la *LAIPVP* [*LSEJF*, par. 2 (1)]. Le terme « renseignements personnels » est défini au par. 2 (1) de la *LAIPVP* de même qu'au par. 38 (1) de cette loi (dans le contexte de la collecte de renseignements personnels).
- 11 *LSEJF*, par. 2 (1); *LAIPVP*, par. 38 (1).
- 12 *LSEJF*, par. 285 (6). Soulignons que les droits et obligations énoncés à la partie X n'ont pas d'effet rétroactif. Par exemple, un particulier n'a pas le droit, aux termes de la partie X, de porter plainte au CIPVP au sujet d'une demande d'accès déposée avant l'entrée en vigueur de cette partie.
- 13 Voir l'ordonnance P-239 du CIPVP.
- 14 Par exemple, voir l'ordonnance MO-3646-I du CIPVP pour un exposé sur la notion de « garde » et de « contrôle » dans le contexte de la *LAIMPVP*.
- 15 *LSEJF*, art. 281.
- 16 *LSEJF*, par. 2 (1).
- 17 *LSEJF*, par. 285 (4) et (5).
- 18 La collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements ayant trait à une adoption qui sont remis à un dépositaire désigné ou à d'autres personnes échappe également à la portée de la majorité de la partie X. Voir la *LSEJF*, art. 224, 225 et 227 et par. 285 (4). Les règles s'appliquant à la divulgation de renseignements ayant trait à une adoption sont énoncées dans le Règl. de l'Ont. 158/18 pris en application de la *LSEJF* ainsi que dans la *Loi sur les statistiques de l'état civil*.
- 19 Voir la *LSEJF*, art. 133. Soulignons que le Registre des mauvais traitements infligés aux enfants sera aboli le jour qui sera fixé par proclamation.
- 20 Voir la *LSEJF*, par. 130 (6) et (8).
- 21 Voir la *LSEJF*, par. 163 (6) et 285 (5).
- 22 *LSEJF*, art. 282; voir la *LSEJF*, par. 87 (8) à (10).
- 23 *LSEJF*, art. 286.
- 24 *LSEJF*, art. 286 et 287.
- 25 Un « mandataire spécial » est une personne autorisée sous le régime de la partie X à donner son consentement, au nom d'un particulier, à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels concernant ce particulier, ou à refuser ou à retirer un tel consentement (*LSEJF*, art. 281).

- 26 *LSEJF*, par. 295 (2).
- 27 *LSEJF*, art. 290.
- 28 *LSEJF*, art. 289.
- 29 *LSEJF*, par. 288 (1) .
- 30 *LSEJF*, al. 288 (2) e).
- 31 *LSEJF*, al. 288 (2) a).
- 32 *LSEJF*, al. 288 (2) b). Une société d'aide à l'enfance peut aussi recueillir des renseignements auprès d'une autre société à une « fin prescrite » liée à l'exercice de ses fonctions [al. 288 (2) c)]. Cependant, aucune fin n'a encore été prescrite.
- 33 Un fournisseur de services peut aussi faire la collecte indirecte de renseignements personnels si cette collecte a été expressément autorisée par le CIPVP. *LSEJF*, al. 288 (2) d).
- 34 *LSEJF*, art. 307.
- 35 *LSEJF*, par. 306 (1).
- 36 *LSEJF*, art. 286.
- 37 Une consigne expresse peut être donnée lorsque les renseignements ont été recueillis avec le consentement du particulier ou aux termes de l'alinéa 288 (2) a) de la *LSEJF*.
- 38 *LSEJF*, par. 291 (2).
- 39 *LSEJF*, sous-al. 291 (2) a) (i). Une société d'aide à l'enfance peut aussi utiliser les renseignements à une « fin prescrite » liée à l'exercice de ses fonctions. Cependant, aucune fin n'a encore été prescrite.
- 40 Voir la *LSEJF*, art. 291.
- 41 Le règlement pris en application de la partie X énonce de nombreuses exigences relatives à l'utilisation de renseignements à des fins de recherche; par exemple, il faut faire approuver le plan de recherche par une commission d'éthique de la recherche. Le présent guide ne traite pas en détail de ces exigences. Pour en savoir davantage, voir l'article 5 du Règlement 191/18 pris en application de la *LSEJF*.
- 42 Pour des conseils sur la façon de déceler et de prévenir la consultation non autorisée de renseignements, consultez le **site Web** du CIPVP.
- 43 *LSEJF*, par. 291 (1).
- 44 Voir la *LSEJF*, art. 292.
- 45 *LSEJF*, art. 125.
- 46 *LSEJF*, art. 73; Règl. de l'Ont. 156/18, art. 29. Cette exigence s'applique aussi aux personnes ou entités qui fournissent un service prescrit ou exercent un pouvoir prescrit en vertu de la *LSEJF*. Voir également la *LSEJF*, art. 72. Soulignons qu'**il faut** obtenir le consentement de l'enfant avant de consulter la bande ou la communauté inuite, métisse ou de Première Nation à laquelle l'enfant appartient si cette consultation doit porter sur un plan de transition vers la vie autonome à l'égard d'un enfant confié aux soins d'une société [Règl. de l'Ont. 156/18, par. 29 (4)].
- 47 « Exécution de loi » a le même sens qu'au par. 2 (1) de la *LAIPVP* [*LSEJF*, par. 292 (4)]. Pour en savoir davantage sur la divulgation aux organismes d'exécution de la loi, consultez la feuille-info du CIPVP, *Divulcation de renseignements personnels à un organisme d'exécution de la loi*, accessible à www.ipc.on.ca.
- 48 *LSEJF*, al. 292 (1) f). Soulignons que cette règle est assujettie à l'article 294 de la *LSEJF*, qui traite de la divulgation de dossiers relatifs à un trouble mental, y compris dans les cas où un médecin a déclaré par écrit que la divulgation sera vraisemblablement préjudiciable au traitement du particulier ou aura vraisemblablement pour conséquence de causer un préjudice corporel.
- 49 *LSEJF*, par. 292 (2). Une société d'aide à l'enfance peut aussi divulguer des renseignements auprès d'une autre société à une fin prescrite liée à l'exercice de ses fonctions [par. 292 (3)]. Cependant, aucune fin n'a encore été prescrite.
- 50 *LSEJF*, art. 310. Voir aussi le Règl. de l'Ont. 191/18, par. 10 (4).

- 51 S'il n'est pas raisonnablement possible de donner un avis avant de transférer des dossiers à un successeur, vous devez le faire dès que possible après le transfert.
- 52 *LSEJF*, art. 292.
- 53 *LSEJF*, art. 283 et 284.
- 54 *LSEJF*, par. 293 (1); Règl. de l'Ont. 191/18, art. 1, 3, 4, 6.
- 55 *LSEJF*, par. 293 (2); Règl. de l'Ont. 191/18, art. 2, 3, 4, 6.
- 56 *LSEJF*, par. 306 (2).
- 57 Soulignons que le par. 306 (3) de la *LSEJF* oblige le fournisseur de services à consigner de la manière prescrite toutes les divulgations faites en vertu des dispositions prescrites. Cependant, aucune disposition ni manière n'a encore été prescrite. De plus, la consignation des divulgations représente une pratique exemplaire, étant donné vos obligations en cas de demande de rectification aux termes de l'al. 315 (11) c) de la *LSEJF*.
- 58 *LSEJF*, par. 295 (1).
- 59 *LSEJF*, par. 295 (4).
- 60 *LSEJF*, par. 295 (2).
- 61 *LSEJF*, par. 295 (3).
- 62 *LSEJF*, art. 298. Soulignons que vous pouvez vous fonder sur un consentement donné avant l'entrée en vigueur de la partie X dans la mesure où il satisfait aux exigences de cette partie [par. 295 (6)]. Cependant, il pourrait être souhaitable d'obtenir de nouveaux consentements étant donné les nouvelles exigences de la *LSEJF*, y compris celles qui prévoient qu'un consentement oral doit être consigné et que le particulier doit connaître les fins auxquelles les renseignements peuvent être utilisés ou divulgués.
- 63 *LSEJF*, par. 331 (4).
- 64 *LSEJF*, art. 297.
- 65 *LSEJF*, art. 296.
- 66 *LSEJF*, art. 281.
- 67 *LSEJF*, par. 300 (2).
- 68 *LSEJF*, par. 300 (1).
- 69 *LSEJF*, par. 304 (2). Cette disposition vous oblige à fournir à la personne incapable des renseignements prescrits, et le paragraphe 304 (1) vous oblige à constater qu'un particulier est incapable conformément aux exigences et aux restrictions prescrites, le cas échéant. À l'heure actuelle, rien n'a été prescrit relativement à ces deux paragraphes.
- 70 *LSEJF*, par. 304 (3), Règl. de l'Ont. 191/18, art. 7.
- 71 *LSEJF*, par. 303 (1).
- 72 *LSEJF*, par. 301 (4); *LPRPS*, art. 26.
- 73 Plus précisément, il s'agit du mandataire spécial au sens des articles 9, 39 et 56 de la *Loi sur le consentement aux soins de santé*, si la collecte, l'utilisation ou la divulgation est nécessaire ou auxiliaire à la prise d'une décision concernant un traitement conformément à la partie II, une admission à un établissement de soins conformément à la partie III ou un service d'aide personnelle conformément à la partie IV de la *Loi sur le consentement aux soins de santé*, respectivement.
- 74 *LSEJF*, par. 305 (1) et (2). Un particulier incapable âgé de 16 ans ou plus peut, par voie de requête, demander à la Commission de nommer un représentant pour consentir en son nom. Le représentant proposé peut aussi présenter une requête lui-même à la Commission. Il n'est pas possible de faire une telle requête si le particulier a déjà un tuteur à la personne, un tuteur aux biens, un procureur au soin de la personne ou un procureur aux biens.
- 75 Si une société d'aide à l'enfance a le droit de consentir à la place du père ou de la mère, ce paragraphe ne comprend pas le père ou la mère. Si la personne incapable a un enfant de plus de 16 ans, l'enfant est également inclus dans ce paragraphe.
- 76 *LSEJF*, par. 301 (4); *LPRPS*, par. 26 (4). Soulignons que le Tuteur et curateur public peut consentir si personne n'autre ne répond aux exigences.

- 77 Il y a une exception à cette restriction relative à l'âge, lorsque le mandataire spécial du particulier est son père ou sa mère; dans ce cas, le père ou la mère pourrait avoir moins de 16 ans et être quand même mandataire spécial. Une ordonnance du tribunal ou un accord de séparation ne doit pas interdire au mandataire de visiter le particulier ou de donner ou de refuser son consentement en son nom [LSEJF, par. 301 (4); LPRPS, par. 26 (2)].
- 78 LSEJF, par. 301 (2) et (3).
- 79 LSEJF, par. 301 (3).
- 80 LSEJF, par. 301 (1).
- 81 LSEJF, par. 302 (1). Si le particulier est capable, il s'agit là des désirs, valeurs et croyances que le mandataire spécial sait que le particulier a et qu'il croit qu'il voudrait voir respectés dans les décisions prises à l'égard des renseignements personnels le concernant. Si le particulier est incapable ou décédé, il s'agit des désirs, valeurs et croyances que le mandataire spécial sait qu'il avait lorsqu'il était capable ou en vie, et qu'il croit qu'il aurait voulu voir respectés dans les décisions prises à l'égard des renseignements personnels le concernant.
- 82 LSEJF, par. 302 (2).
- 83 LSEJF, art. 307 et par. 308 (1).
- 84 LSEJF, par. 308 (2); Règl. de l'Ont. 191/18, art. 8.
- 85 Le présent guide fournit un résumé simplifié de ces critères; vous devriez en consulter la liste complète à l'article 9 du Règl. de l'Ont. 191/18 pour déterminer s'il y a lieu de signaler une atteinte à la vie privée particulière au CIPVP et au ministre.
- 86 LSEJF, par. 309 (1); Règl. de l'Ont. 191/18, art. 10.
- 87 Ces exigences sont énoncées à l'art. 10 du Règl. de l'Ont. 191/18. Les fournisseurs de services doivent se familiariser avec les exigences des paragraphes 10 (5) à (7) de ce règlement lorsqu'ils élaborent leurs politiques de conservation des dossiers.
- 88 Par exemple, le par. 93 (2) du Règl. de l'Ont. 156/18 pris en application de la LSEJF prévoit des exigences de conservation de certains dossiers tenus par des titulaires de permis qui exploitent des foyers pour enfants.
- 89 Règl. de l'Ont. 191/18, par. 10 (3).
- 90 Sur son site Web, à www.ipc.on.ca, le CIPVP donne des conseils sur l'élimination sécuritaire des dossiers, y compris des dossiers électroniques.
- 91 LSEJF, art. 311.
- 92 LSEJF, art. 281.
- 93 LSEJF, par. 311 (2). Soulignons que vous devriez informer le particulier à la première occasion raisonnable, sauf si, en application de l'art. 312, il n'a pas le droit d'avoir accès à un dossier de renseignements.
- 94 Pour déterminer si le fait d'accorder l'accès causerait un risque de préjudice grave, les fournisseurs de services peuvent consulter un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, de l'Ordre des psychologues de l'Ontario ou de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario [LSEJF, par. 312 (4)].
- 95 LSEJF, par. 312 (2). Un particulier a le droit d'avoir accès à la partie d'un dossier de renseignements personnels le concernant qui peut « raisonnablement » être séparée de la partie du dossier à laquelle il n'a pas le droit d'avoir accès. Le CIPVP a étudié cette question aux termes des autres lois sur la protection de la vie privée, et il a conclu que les renseignements personnels qui ne se composeraient que de bribes inintelligibles ou dénuées de sens ne peuvent être considérés comme pouvant être raisonnablement séparés (voir par exemple l'ordonnance PO-1663 et la décision 73 aux termes de la LPRPS du CIPVP).
- 96 LSEJF, par. 314 (6). Pour une description de ce qui constitue une demande « frivole ou vexatoire », consultez www.ipc.on.ca.
- 97 Le CIPVP n'a pas encore eu l'occasion d'examiner cette question au regard de la partie X de la LSEJF. Plusieurs décisions que le CIPVP a rendues aux termes de la LPRPS, y compris la décision 17, s'appuient sur une disposition semblable de cette loi.

- 98 *LSEJF*, par. 312 (5) et art. 313. Un particulier qui présente une demande verbale ou informelle peut se voir accorder l'accès uniquement à un dossier de renseignements personnels auquel il a le droit d'avoir accès (c.-à-d. si la loi n'interdit pas que les renseignements en question soient divulgués).
- 99 Consultez le site Web du CIPVP sur des directives sur l'aide à offrir pour clarifier les demandes d'accès.
- 100 *LSEJF*, par. 314 (3).
- 101 *LSEJF*, par. 314 (7).
- 102 *LSEJF*, par. 314 (8).
- 103 *LSEJF*, par. 314 (5).
- 104 Le par. 314 (10) de la *LSEJF* prévoit que l'on ne peut exiger de droits pour accorder l'accès, sauf dans les circonstances prescrites. Rien n'ayant été prescrit aux termes de cette disposition, il n'y a aucune circonstance où des droits pourraient être exigés.
- 105 *LSEJF*, par. 314 (9).
- 106 Par exemple, cette réponse pourrait être appropriée lorsque le fait de confirmer l'existence d'un dossier, même sans y accorder l'accès, pourrait révéler des renseignements confidentiels.
- 107 Pour déterminer si le fait d'accorder l'accès causerait un risque de préjudice grave, les fournisseurs de services peuvent consulter un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, de l'Ordre des psychologues de l'Ontario ou de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario [*LSEJF*, par. 312 (4)].
- 108 *LSEJF*, par. 314 (3).
- 109 *LSEJF*, par. 314 (4).
- 110 *LSEJF*, par. 314 (7).
- 111 *LSEJF*, par. 314 (3).
- 112 *LSEJF*, art. 303. Soulignons que cette disposition permet à un mandataire spécial de présenter une demande au nom d'un particulier, et que cela ne se limite pas aux demandes d'accès (p. ex., cette disposition s'appliquerait aussi aux demandes de rectification).
- 113 *LSEJF*, par. 331 (4).
- 114 *LSEJF*, al. 332 (1) b).
- 115 *LSEJF*, par. 301 (3).
- 116 *LSEJF*, par. 315 (2).
- 117 Vous pouvez répondre aux demandes de rectification verbales ou informelles, mais pour que s'appliquent les règles procédurales de la partie X concernant la rectification, la demande doit être faite par écrit [*LSEJF*, par. 315 (3)].
- 118 *LSEJF*, par. 315 (4).
- 119 *LSEJF*, par. 315 (7).
- 120 *LSEJF*, par. 315 (4).
- 121 *LSEJF*, art. 332.
- 122 *LSEJF*, art. 331.
- 123 *LSEJF*, art. 330.
- 124 *LSEJF*, art. 316. Soulignons que le CIPVP peut accepter une plainte après une période plus longue s'il est convaincu que cela ne causera de préjudice à personne. Pour en savoir davantage sur les processus prévus en vertu de la partie X, consultez le site Web du CIPVP.
- 125 *LSEJF*, art. 325. Si la Cour supérieure de justice établit que le préjudice subi par le demandeur a été causé par une contravention ou une infraction, selon le cas, que les défendeurs ont commise volontairement ou avec insouciance, le tribunal peut inclure dans les dommages-intérêts qu'il adjuge des dommages moraux.
- 126 Règl. de l'Ont. 191/18, art. 11.

La partie X de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* : Guide sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à l'intention des fournisseurs de services



Information and Privacy
Commissioner of Ontario

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

www.ipc.on.ca
Tél. : 416 326-3333
Courriel : info@ipc.on.ca

Mai 2019