

# LES SERVICES À L'ENFANCE, À LA JEUNESSE ET À LA FAMILLE

NOVEMBRE 2019

L'accès aux renseignements  
personnels sous le régime de la  
*Loi sur les services à l'enfance,  
à la jeunesse et à la famille*

Guide 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

Le présent guide s'appuie sur les articles 312 à 314 de la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, mais il ne saurait remplacer le texte de cette loi ou des conseils juridiques. Il ne constitue pas une interprétation juridique officielle de cette loi et ne lie pas le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. Pour obtenir une version à jour du présent guide, visitez [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca).

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>	<b>DEUXIÈME PARTIE – COMMENT TRAITER UNE DEMANDE D'ACCÈS</b> .....	<b>14</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE – LE DROIT D'ACCÈS À L'INFORMATION</b> .....	<b>2</b>	Première étape : réception de la demande .....	14
Dossiers de renseignements personnels dont vous avez la garde ou le contrôle et qui ont trait à des services rendus aux termes de la <i>LSEJF</i> .....	2	Deuxième étape : recherche de documents .....	16
Le document porte-t-il principalement sur la prestation d'un service au particulier? .....	5	Troisième étape : calcul du délai de réponse.....	17
Les renseignements se trouvant dans les documents sont-ils visés par des exceptions au droit d'accès? .....	6	Quatrième étape : examen et préparation des documents .....	19
Autres critères .....	12	Cinquième étape : décision définitive et divulgation des documents.....	20
		Sixième étape : fermeture du dossier de demande .....	21
		<b>ANNEXES</b> .....	<b>23</b>

## INTRODUCTION

Le présent guide décrit l'obligation des fournisseurs de services d'assurer l'accès aux renseignements personnels en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)* de l'Ontario. Il est destiné aux membres du personnel qui reçoivent et traitent les demandes d'accès.

Les droits et obligations concernant l'accès à l'information sont énoncés dans la partie X de la *LSEJF* (articles 312 à 314). Aux termes de cette loi, 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 à une demande d'accès dans un délai de 30 jours civils.

La première partie du présent guide décrit le droit d'accès qui est conféré aux particuliers, de même que les exceptions à ce droit. La deuxième partie décrit les exigences et pratiques exemplaires relatives au traitement des demandes d'accès, notamment la façon de clarifier et de circonscrire les demandes, d'effectuer des recherches de documents et de répondre dans les délais établis.

Pour obtenir des précisions sur l'application de la partie X de la *LSEJF* à votre organisation, ou pour vous renseigner sur ce texte de loi, consultez *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*. Vous pouvez obtenir ce guide à [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca).

## AU SUJET DU CIPVP

Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario surveille l'application des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de la province, y compris les règles visant à protéger et à assurer l'accès aux renseignements personnels aux termes de la loi ontarienne sur les services à l'enfance et à la famille. Dans le cadre de son mandat, le CIPVP fait enquête sur des plaintes concernant la protection de la vie privée et l'accès aux renseignements personnels.

Nous fournissons également des renseignements et des services de formation. Les fournisseurs de services peuvent nous consulter afin d'assurer leur conformité à la partie X de la *LSEJF*.

Veillez visiter [www.ipc.on.ca](http://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.

# PREMIÈRE PARTIE – LE DROIT D'ACCÈS À L'INFORMATION

La première partie du présent guide explique aux fournisseurs de services le droit d'accès et ses exceptions.

Prenons, par exemple, un scénario où une ancienne cliente vous envoie une demande d'accès. Elle aimerait obtenir une copie d'un document précis sur les services que vous lui avez fournis l'an dernier. Vous faites une recherche dans vos systèmes de tenue des dossiers, et vous trouvez un document pertinent.

Vous devez maintenant déterminer si votre ancienne cliente, qui est l'« auteure de la demande », a le droit d'accéder à une partie ou à la totalité des renseignements que contient le document. Pour prendre cette décision, vous devez établir si ce document :

- contient des renseignements personnels sur l'auteur de la demande et porte sur la prestation d'un service à cette personne aux termes de la *LSEJF*, et si vous en avez la garde ou le contrôle;
- porte principalement sur la prestation d'un service à cette personne;
- contient des renseignements qui sont assujettis à l'une des six exceptions au droit d'accès.

## DOSSIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DONT VOUS AVEZ LA GARDE OU LE CONTRÔLE ET QUI ONT TRAIT À DES SERVICES RENDUS AUX TERMES DE LA *LSEJF*

Pour déterminer si vous avez l'obligation de remettre le document à l'auteur de la demande, en l'occurrence à votre ancienne cliente, vous devez pour commencer déterminer si les trois conditions suivantes sont réunies :

- a) le document contient des renseignements personnels qui la concernent;
- b) le document se rapporte à la prestation d'un service à son égard aux termes de la *LSEJF*;
- c) vous avez la garde ou le contrôle du document.

### A) RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le droit d'accès s'applique uniquement aux dossiers de renseignements personnels. Les renseignements personnels sont des renseignements consignés ayant trait à un particulier qui peut être identifié.

Les renseignements ont trait à un particulier qui peut être identifié s'ils portent sur des aspects personnels de la vie de ce particulier et si ce dernier peut être identifié à partir des renseignements (seuls ou combinés avec d'autres renseignements). Un document 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, par exemple, documents papier, fichiers électroniques, vidéos.

Il peut arriver qu'on vous demande des documents qui ne contiennent pas de renseignements personnels, par exemple, des politiques, des documents procéduraux ou des contrats. Dans ce cas, la partie X de la

LSEJF ne s'applique pas. Vous pouvez divulguer ces documents dans certaines circonstances, mais la partie X ne vous oblige pas à le faire.

**Le droit d'accès s'applique uniquement aux dossiers de renseignements personnels. Les renseignements personnels sont des renseignements consignés ayant trait à un particulier qui peut être identifié.**

## B) DOCUMENT QUI SE RAPPORTE À LA PRESTATION D'UN SERVICE AU PARTICULIER

Le droit d'accès ne s'applique qu'aux documents portant sur la prestation d'un « service » au particulier. Un service est défini comme étant un programme ou service fourni ou financé **en vertu de la LSEJF** ou fourni en vertu d'un permis à cet effet.

Le droit d'accès ne s'applique pas aux renseignements personnels qui ne se rapportent pas à la prestation d'un service au particulier aux termes de la LSEJF. Par exemple, il ne s'appliquerait pas à certains documents de ressources humaines ou concernant des programmes qui sont fournis ou financés en vertu d'autres textes de loi.

Si un particulier demande un document qui ne se rapporte pas à la prestation à son égard d'un service aux termes de la LSEJF, la partie X ne s'applique pas. Vous pouvez divulguer un tel document dans certaines circonstances, mais la partie X ne vous oblige pas à le faire.

**Les dossiers demandés doivent se rapporter à la prestation d'un service au particulier.**

## C) DOCUMENT DONT VOUS AVEZ LA GARDE OU LE CONTRÔLE

Le droit d'accès s'applique aux documents dont votre organisation **a la garde ou le contrôle**, sans égard à l'origine des renseignements.

- **Garde** : Vous avez généralement la garde d'un document lorsqu'il est en votre possession – dans votre base de données électronique ou vos documents papier, par exemple. Cependant, il ne suffit pas de simplement posséder le document pour conclure que vous en avez la garde. Pour avoir la garde d'un document, vous devez également avoir le droit de le traiter et être responsable de sa conservation et de sa protection. 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 document que vous n'avez pas en votre possession. Par exemple, si vous avez le pouvoir de gérer un document 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 document dont un expert-conseil a la garde.

Le fournisseur de services peut avoir la garde **ou** le contrôle des documents, mais pas nécessairement les deux. Les termes « garde » et « contrôle » ne sont pas définis dans la LSEJF, et leur signification doit être établie au cas par cas.

Voici une liste de facteurs à envisager pour déterminer si une organisation a la garde ou le contrôle d'un document :

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

Votre organisation peut avoir la garde ou le contrôle d'un document 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 document (ou d'une copie d'un document). Par exemple, si deux fournisseurs sont autorisés à se communiquer des documents concernant un enfant à qui ils donnent des services, il est possible qu'ils aient tous les deux la garde ou le contrôle des documents.

Dans certains cas, vous pouvez établir que vous n'avez ni la garde ni le contrôle d'un document demandé. Par exemple, si une personne demande à une société d'aide à l'enfance de lui donner l'accès à certains documents, la société peut établir qu'une **autre** société d'aide à l'enfance a la garde ou le contrôle de ces documents. C'est la société qui a la garde ou le contrôle des documents qui doit prendre une décision quant à l'accès à ces documents.

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

## EXCLUSIONS

Le droit d'accès et les autres droits que confère la partie X ne s'appliquent pas à certains renseignements personnels, même si ces renseignements se rapportent à la prestation d'un service aux termes de la *LSEJF* et si vous en avez la garde et le contrôle. C'est ce que l'on appelle des exclusions. La partie X ne s'applique pas aux renseignements suivants :

- les renseignements ayant trait à une adoption, une fois que les formalités de l'adoption sont terminées;
- les documents figurant dans le Registre des mauvais traitements infligés aux enfants;
- les documents dont un tribunal peut ordonner la production à une société d'aide à l'enfance [paragraphe 130 (6) et (8) de la *LSEJF*];
- les 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'enfant [paragraphe 163 (6) de la *LSEJF*].

De plus, si une demande porte sur des renseignements visés par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)*, vous devez déterminer si les interdictions aux termes de cette loi l'emportent sur la partie X. En effet, la *LSJPA* interdit la divulgation de certains renseignements.

## LE DOCUMENT PORTE-T-IL PRINCIPALEMENT SUR LA PRESTATION D'UN SERVICE AU PARTICULIER?

Vous avez maintenant confirmé que le document que votre ancienne cliente a demandé contient des renseignements personnels la concernant et se rapporte à la prestation de services à son égard, et que vous en avez la garde ou le contrôle. Vous avez également décidé qu'aucune des exclusions ne s'applique aux renseignements contenus dans le document

Vous devez maintenant vous demander si le document **porte principalement** sur la prestation de services à cette ancienne cliente.

Si le document porte principalement sur la prestation de services au particulier qui demande l'accès, ce particulier a le droit d'avoir accès à la totalité du document, sous réserve des exceptions décrites dans la section suivante, même s'il contient des renseignements sur d'autres particuliers et sur d'autres questions. Soulignons que la partie X ne prévoit pas d'exception générale concernant l'accès qui vous oblige à toujours caviarder les renseignements personnels concernant un autre particulier. Cependant, elle contient d'autres exceptions (par exemple, si l'accès causera un risque de préjudice grave) qui pourraient nécessiter, dans certains cas, le caviardage de renseignements personnels portant sur d'autres personnes.

Si le document ne porte pas principalement sur la prestation d'un service au particulier qui demande l'accès, ce particulier n'a le droit d'avoir accès qu'aux renseignements personnels figurant dans le document qui le concernent et qui peuvent être séparés du document. Les renseignements personnels, une fois séparés, seraient également assujettis aux exceptions décrites plus bas.

Par exemple, des journaux ou rapports d'étape portant sur plusieurs clients pourraient ne pas porter principalement sur l'auteur de la demande. Dans ce cas, les renseignements personnels qui concernent ce dernier ne sont qu'une partie d'un document consacré à plusieurs clients.

Vous pourrez également déterminer qu'un plan de services ou une note relative au cas est lié à la prestation d'un service à une famille de trois enfants, mais qu'il porte **principalement** sur la prestation de services à un des enfants de cette famille. Dans ce cas, ses frères et sœurs n'auraient le droit d'avoir accès qu'aux renseignements personnels figurant dans le document qui les concernent et qui peuvent raisonnablement être séparés du document.

Il est important de déterminer si un document porte principalement sur la prestation de services au particulier, car la portée du droit d'accès du particulier au document repose sur ce facteur. Pour trancher cette question aux termes de lois semblables, le CIPVP s'est demandé si :

- le document n'existait que pour la prestation d'un service au particulier;
- le document existait essentiellement aux fins de la prestation d'un service au particulier;
- le document était lié 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 à la suite de la prestation du service sans y être relié de près.

La question de savoir si un document porte principalement sur la prestation de services à un particulier est établie au cas par cas. 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.

L'exemple suivant est fondé sur une plainte déposée auprès du CIPVP en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* de l'Ontario (*LPRPS*). Plusieurs exemples relevant du secteur de la santé sont inclus dans le présent guide en raison des similitudes entre la partie X de la *LSEJF* et la *LPRPS* pour ce qui est du droit d'accès.

Un particulier a demandé l'accès à ses dossiers de renseignements sur la santé que détenait un hôpital, aux termes de la *LPRPS*. Certains des documents en question étaient des courriels entre des membres du personnel de l'hôpital qui mentionnaient plusieurs autres patients qui devaient recevoir d'autres soins de santé. L'hôpital a établi que ces documents ne portaient pas principalement sur les renseignements personnels sur la santé concernant l'auteur de la demande. Le particulier a porté plainte au CIPVP.

Dans la Décision 57 aux termes de la *LPRPS*, le CIPVP s'est montré d'accord avec l'hôpital. Il a constaté que les renseignements sur la santé du particulier n'étaient pas la fin primordiale des courriels, et que ceux-ci existeraient qu'ils contiennent ou non les renseignements le concernant. Le droit d'accès aux courriels de ce particulier se limitait donc aux parties de ses renseignements personnels sur la santé qui pouvaient être raisonnablement séparées du reste du document.

## LES RENSEIGNEMENTS SE TROUVANT DANS LES DOCUMENTS SONT-ILS VISÉS PAR DES EXCEPTIONS AU DROIT D'ACCÈS?

Vous avez maintenant examiné le document demandé par votre ancienne cliente, et vous avez confirmé qu'il porte principalement sur la prestation de services à son égard.

La dernière étape consiste à déterminer si des exceptions au droit d'accès s'appliquent aux renseignements contenus dans le document. Si c'est le cas, l'ancienne cliente n'a pas le droit d'accéder aux renseignements visés par ces exceptions.

Il y a six « exceptions au droit d'accès » dans la partie X de la *LSEJF* [paragraphe 312 (1)]. Ainsi, un particulier n'a pas le droit d'avoir accès à son dossier de renseignements personnels dans les cas suivants :

1. les renseignements sont assujettis à un privilège juridique;
2. une autre loi ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation au particulier;
3. les renseignements ont été recueillis pour une instance qui n'est pas terminée;
4. l'accès pourrait causer un risque de préjudice grave à un particulier;

5. l'accès pourrait permettre l'identification d'un particulier dont la loi exigeait qu'il fournisse les renseignements;
6. l'accès pourrait identifier une source confidentielle, si vous estimez qu'il est approprié que son identité demeure confidentielle.

Si l'une ou l'autre de ces exceptions s'applique, le particulier n'a pas le droit d'avoir accès aux renseignements que contient le document. Vous devez quand même accorder l'accès au reste du document, sauf si les renseignements que ne sont pas accessibles en vertu de la partie X ne peuvent raisonnablement en être séparés.

Chacune des six exceptions au droit d'accès constitue un motif distinct que l'on peut invoquer pour refuser l'accès. Cependant, il est possible que plusieurs exceptions s'appliquent aux mêmes renseignements.

**Si une ou plusieurs des exceptions au droit d'accès s'appliquent, le particulier n'a pas le droit d'avoir accès aux renseignements que contient le document. Cependant, vous pourriez quand même être tenu d'accorder l'accès au reste du document.**

## PREMIÈRE EXCEPTION AU DROIT D'ACCÈS : PRIVILÈGE JURIDIQUE

Un particulier n'a pas le droit d'avoir accès au document lorsque celui-ci ou les renseignements qu'il contient sont assujettis à un privilège juridique qui en limite la divulgation au particulier [al. 312 (1) a)].

Le terme « privilège juridique » s'applique à plusieurs types de privilèges, notamment le secret professionnel de l'avocat, le privilège relatif au litige et le privilège à l'égard du règlement.

Par exemple, les communications entre des employés d'un fournisseur de services et leur conseiller juridique pourraient être assujetties au secret professionnel de l'avocat. Ce privilège protège les communications directes de nature confidentielle entre un avocat et son client, ou leurs représentants ou employés, faites dans le but d'obtenir ou de donner des conseils juridiques professionnels. Ce privilège s'applique lorsque les renseignements sont communiqués de l'avocat à son client ou vice versa dans le cadre d'échanges visant à tenir les deux parties informées pour que des conseils puissent être demandés ou donnés selon les besoins.

Une fois qu'il est établi qu'un document représente une communication protégée entre un avocat et un client, toute la communication est généralement visée par le privilège. Seul le client peut renoncer au secret professionnel de l'avocat, mais il n'a pas l'obligation de le faire. Par exemple, un fournisseur de services qui reçoit des conseils juridiques peut choisir de renoncer au secret professionnel de l'avocat et divulguer les renseignements en réponse à une demande d'accès. Cependant, si le fournisseur de services décide de ne pas y renoncer, le particulier n'a pas le droit d'accéder aux renseignements en question.

Le privilège relatif au litige protège les documents, y compris le travail de l'avocat et les documents qui vont au-delà des communications entre lui et son client, qui sont créés avant tout aux fins d'un litige. Son objet est de créer une « zone de confidentialité » pour les avocats et leurs clients afin de se préparer à un litige en cours ou raisonnablement envisageable.

## DEUXIÈME EXCEPTION AU DROIT D'ACCÈS : DIVULGATION INTERDITE PAR UNE LOI OU UNE ORDONNANCE DU TRIBUNAL

Un particulier n'a pas le droit d'avoir accès à un document lorsqu'une autre loi, une loi du Canada ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation au particulier [al. 312 (1) b)].

Cela signifie que si un tribunal a rendu une ordonnance, par exemple, aux termes de la *LSEJF*, interdisant la divulgation d'un document à un particulier, alors ce particulier ne peut y avoir accès aux termes de la partie X. C'est également le cas si une autre loi provinciale, ou une loi fédérale comme la *LSJPA*, interdit la divulgation de certains renseignements au particulier.

Le fournisseur de services ne peut divulguer des renseignements dont une autre loi ou une ordonnance du tribunal interdit la divulgation. Lorsque cette exception s'applique, vous devez refuser l'accès.

## TROISIÈME EXCEPTION AU DROIT D'ACCÈS : RENSEIGNEMENTS EN PRÉVISION D'UNE INSTANCE

Un particulier n'a pas le droit d'avoir accès à un document lorsque les renseignements qu'il contient ont été recueillis ou produits essentiellement en prévision d'une instance ou aux fins de leur utilisation dans une instance et celle-ci ainsi que les appels ou les procédures qui en résultent ne sont pas terminés [al. 312 (1) c)].

Le terme « instance » est défini au sens large dans la partie X; il comprend les instances tenues devant les personnes ou organes suivants ou conformément à leurs règles :

- un tribunal judiciaire ou administratif, une commission, un juge de paix ou un coroner;
- un comité d'un ordre au sens de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*;
- un comité de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario visé par la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*;
- un arbitre ou un médiateur.

Cette exception ne s'applique pas nécessairement à tous les documents utilisés aux fins d'une instance; elle vise uniquement ceux recueillis ou produits essentiellement aux fins de leur utilisation dans une instance.

L'exception peut s'appliquer lorsque l'instance est prévue mais n'a pas encore commencé. Cependant, la possibilité qu'il y ait une instance doit être plus qu'une simple conjecture. L'instance doit être **raisonnablement prévue**.

Même si les renseignements contenus dans le document ont été recueillis ou produits essentiellement en prévision d'une instance ou aux fins de leur utilisation dans une instance, l'exception ne s'applique plus lorsque les appels ou les procédures qui en résultent sont terminés.

Si vous constatez que les renseignements contenus dans un document qu'un client a demandé ont été recueillis ou créés essentiellement en prévision d'une instance qui n'est pas terminée, vous pouvez refuser l'accès. Si vous décidez d'accorder l'accès à un document visé par cette exception, envisagez d'obtenir au préalable des conseils juridiques, car la divulgation des renseignements pourrait se répercuter sur l'instance.

## QUATRIÈME EXCEPTION AU DROIT D'ACCÈS : RISQUE DE PRÉJUDICE GRAVE

Un particulier n'a pas le droit d'accès lorsqu'il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès cause un risque de préjudice grave au particulier ou à un autre particulier [sous-al. 312 (1) d) (i)].

Ce préjudice grave n'a pas nécessairement à être d'ordre physique; il peut prendre d'autres formes, notamment être d'ordre psychologique. Le risque de préjudice s'applique à tout particulier, et non seulement à la personne qui demande l'accès aux renseignements. Le risque de préjudice grave n'a pas à être imminent.

## Un particulier n'a pas le droit d'accès lorsque le fait de lui donner un tel accès pourrait causer un risque de préjudice grave à un particulier.

Vous n'avez pas à prouver que la divulgation causerait un préjudice grave. Cependant, vous devez pouvoir démontrer que ce risque est beaucoup plus que simplement possible ou vraisemblable. Il ne suffit pas de soutenir que le risque de préjudice est évident. Si vous invoquez cette exception pour refuser l'accès et si le particulier porte plainte au CIPVP, vous devez être en mesure de prouver le risque de préjudice grave. La quantité et la qualité des éléments de preuve à produire reposent sur les circonstances et la gravité des conséquences.

Un particulier a demandé l'accès à ses renseignements personnels sur la santé auprès d'un établissement de santé mentale aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* de l'Ontario. Les exploitants de l'établissement ont refusé l'accès au motif que la divulgation des documents causerait un risque de préjudice grave aux infirmières qui les avaient rédigés.

Le particulier a porté plainte au CIPVP, et dans sa Décision 34 aux termes de la *LPRPS*, le CIPVP a confirmé le refus d'accès. Le CIPVP a examiné la preuve fournie par l'exploitant de l'établissement, y compris les notes du psychiatre traitant, et a conclu que l'on pouvait raisonnablement s'attendre à ce que les infirmières subissent un préjudice grave si l'accès était accordé.

Un document peut contenir des renseignements susceptibles d'être désagréables ou troublants pour le particulier qui demande l'accès. Cependant, cette possibilité ne suffit pas à elle seule pour invoquer cette exception, sauf si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que la divulgation du document cause un risque de préjudice grave (par exemple, un préjudice psychologique grave) au particulier. Lorsque vous évaluez un document qui *pourrait* causer un risque de préjudice grave à l'auteur de la demande, déterminez si vous pourriez prévoir des mesures de soutien afin d'atténuer ce risque. Par exemple, vous pourriez informer l'auteur de la demande de la nature éventuellement troublante des renseignements, et l'inviter à être en compagnie d'une personne de soutien lorsqu'il lira le document.

Pour déterminer si l'accès pourrait causer un risque de préjudice grave, vous pouvez consulter le personnel de votre organisation qui a travaillé directement auprès du particulier qui a demandé les renseignements.

Vous pouvez également consulter un membre des ordres professionnels suivants :

- l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- l'Ordre des psychologues de l'Ontario;
- l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

Le membre de l'ordre professionnel que vous consultez n'a pas à être au service de votre organisation. Lorsque cela est nécessaire aux fins de la consultation, vous pouvez lui communiquer des renseignements sur l'auteur de la demande ou d'autres particuliers.

La consultation d'un de ces professionnels pourrait vous aider à déterminer si vous pouvez divulguer les documents en toute sécurité. C'est à vous qu'il revient toutefois de prendre cette décision.

Un particulier a demandé l'accès à ses documents sur ses soins à domicile. Avant de lui accorder l'accès, l'organisme a caviardé le nom des employés qui lui avaient fourni des soins à domicile, affirmant qu'ils courraient un risque de préjudice si leur nom était révélé au particulier.

Dans la Décision 90 aux termes de la *LPRPS*, le CIPVP a établi que la preuve était insuffisante pour que l'on puisse raisonnablement s'attendre à ce que la divulgation des noms cause un risque de préjudice grave. L'organisme avait documenté des incidents où le particulier avait fait preuve de violence verbale à l'égard du personnel, mais le CIPVP a conclu que le préjudice que pourrait entraîner la divulgation du nom des employés était hypothétique et non raisonnablement probable.

## CINQUIÈME EXCEPTION AU DROIT D'ACCÈS : IDENTIFICATION D'UN PARTICULIER DONT LA LOI EXIGEAIT QU'IL FOURNISSE LES RENSEIGNEMENTS

Un particulier n'a pas le droit d'avoir accès à un document lorsqu'il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès permette l'identification d'un particulier dont la loi exigeait qu'il fournisse au fournisseur de services les renseignements contenus dans le document [*sous al. 312 (1) d) (ii)*].

Cette exception s'applique à tout renseignement dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il permette d'identifier un particulier qui était tenu par la loi de fournir les renseignements, par exemple, son nom et tout autre renseignement identificatoire. Elle ne s'applique pas à tous les renseignements que le particulier a fournis au fournisseur de services, mais uniquement à ceux qui pourraient permettre de l'identifier.

Un adolescent demande l'accès à des documents contenant des renseignements sur les circonstances qui ont fait en sorte qu'il avait été renvoyé à une société d'aide à l'enfance plusieurs années auparavant.

La société examine les documents et localise des renseignements sur un enseignant qui l'avait appelée. Comme le prévoit l'« obligation de faire rapport » (article 125 de la *LSEJF*), l'enseignant avait signalé à la société que l'adolescent, qui était alors un enfant de 13 ans, avait peut-être besoin de protection.

Avant de divulguer des documents à l'adolescent, la société d'aide à l'enfance retire tout renseignement qui pourrait permettre d'identifier l'enseignant, comme son nom, son titre et le numéro de sa classe.

## SIXIÈME EXCEPTION AU DROIT D'ACCÈS : IDENTIFICATION D'UNE SOURCE CONFIDENTIELLE

Un particulier n'a pas le droit d'avoir accès à un document lorsqu'il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner l'accès 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 document. Cette exception s'applique uniquement si le fournisseur estime approprié dans les circonstances que l'identité de ce particulier demeure confidentielle [*sous al. 312 (1) d) (iii)*].

Par exemple, une amie de votre cliente pourrait vous demander de ne pas révéler qu'elle vous a communiqué des renseignements sur la cliente. De même, un professionnel peut vous fournir des renseignements par écrit et préciser qu'ils sont confidentiels. Dans les deux cas, vous pouvez refuser l'accès à tout renseignement dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'ils permettent d'identifier ces particuliers, si vous jugez bon de le faire.

Vous n'avez pas à refuser la divulgation de tous les renseignements que ces particuliers ont fournis, mais uniquement ceux qui pourraient permettre de les identifier. Par exemple, si un professionnel rédige un rapport et indique qu'il est confidentiel, cette exception vous permet de ne pas divulguer le nom de ce professionnel et tout renseignement pouvant l'identifier, mais elle ne s'applique pas au reste des renseignements figurant dans le document.

Pour que cette exception s'applique, vous devez :

- établir que les renseignements ont été fournis implicitement ou explicitement de façon confidentielle;
- établir qu'il serait raisonnable de s'attendre à ce que certains de ces renseignements permettent l'identification du particulier qui a fourni les renseignements de façon confidentielle.

En tenant compte de ces facteurs, vous devez déterminer s'il est approprié de ne pas divulguer l'identité du professionnel. Vous ne devez pas adopter une règle immuable et l'appliquer à toutes les situations, par exemple, à tout rapport portant la mention « confidentiel ». Vous devez plutôt tenir compte des circonstances précises qui sont associées à la demande d'accès du particulier.

Un particulier a porté plainte au CIPVP après avoir présenté une demande d'accès à un bureau de santé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* de l'Ontario. Le bureau de santé avait refusé l'accès à certains de ces renseignements au motif qu'ils révéleraient l'identité de sources confidentielles.

Dans la Décision 24 aux termes de la *LPRPS*, le CIPVP a examiné les renseignements qui n'avaient pas été divulgués, et a conclu que l'accès à ces renseignements permettrait d'identifier plusieurs particuliers qui les avaient fournis. Le CIPVP a conclu également que dans l'ensemble, les renseignements avaient été fournis de façon confidentielle. Cependant, il a jugé que la preuve était insuffisante pour conclure que les renseignements provenant d'une source en particulier avaient été fournis de façon confidentielle, et a ordonné la divulgation de ces renseignements.

## AUTRES CRITÈRES

Nous avons commencé par un scénario où une ancienne cliente avait demandé à votre organisation l'accès à un document.

Pour déterminer si cette ancienne cliente a le droit d'accéder à une partie ou à la totalité des renseignements contenus dans le document, nous avons établi trois critères :

1. Le document demandé contient-il des **renseignements personnels** sur la personne, porte-t-il sur la prestation d'un **service** à cette personne aux termes de la LSEJF, et en avez-vous la garde et le contrôle?
2. Le document **porte-t-il principalement** sur la prestation d'un service au particulier?
3. L'une ou l'autre des six **exceptions au droit d'accès** s'applique-t-elle aux renseignements contenus dans le document?

En répondant à ces questions, vous pouvez déterminer à quels renseignements l'ancienne cliente a le droit d'accéder. Vous pouvez alors rendre votre décision et préparer les documents pour leur divulgation, comme il est décrit dans la deuxième partie du présent guide.

## MOTIFS DE REFUS DE LA DEMANDE D'ACCÈS

Vous avez établi que votre ancienne cliente avait le droit d'accéder à une partie des renseignements contenus dans le document, mais que certains de ces renseignements étaient visés par une exception. Vous devez maintenant caviarder les renseignements auxquels l'ancienne cliente n'a pas le droit d'accéder, puis lui remettre le reste du document.

Lorsque vous refusez l'accès à une partie ou à la totalité d'un document, vous devez fournir une explication écrite à l'auteur de la demande. Les exigences à ce sujet reposent sur l'exception qui s'applique :

- vous devez informer l'auteur de la demande lorsque l'exception 1 ou 2 s'applique (les renseignements sont assujettis à un privilège juridique, ou une autre loi ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation).
- vous pouvez procéder de différentes façons lorsque les autres exceptions [exception 3, 4, 5 ou 6 – alinéas 312 (1) c) et d) de la *LSEJF*] s'appliquent. Ainsi, vous pouvez :
  - soit indiquer précisément l'exception au droit d'accès qui s'applique;
  - soit faire savoir qu'une exception s'applique sans indiquer laquelle;
  - soit refuser de confirmer ou de nier l'existence de tout document assujetti à ces exceptions.

Ces dernières options peuvent être employées lorsque le fait de préciser l'exception au droit d'accès pourrait en soi causer un préjudice ou révéler des renseignements confidentiels. Par exemple, si un particulier soupçonne que sa sœur a fourni des renseignements de façon confidentielle à son sujet, il pourrait présenter une demande d'accès en vue d'obtenir « tout renseignement fourni par ma sœur à mon sujet ». Si vous indiquez que la sixième exception au droit d'accès (identification d'une source confidentielle) s'applique, vous

révéleriez que sa sœur est la source des renseignements. En l'occurrence, vous pouvez refuser de confirmer ou de nier l'existence du document.

## REFUS D'UNE DEMANDE JUGÉE FRIVOLE OU VEXATOIRE

Le fournisseur de services peut refuser l'accès si la demande est frivole ou vexatoire ou est présentée de mauvaise foi. Vous devez informer l'auteur de la demande quand vous refusez une demande pour ces motifs.

La décision de refuser une demande d'accès pour ces motifs ne doit pas être prise à la légère. Vous devez démontrer que la demande est frivole ou vexatoire, ou qu'elle est faite de mauvaise foi. Le seuil au-delà duquel une demande peut être considérée comme telle est élevé.

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 CIPVP a décrit la « mauvaise foi » comme l'intention de tromper quelqu'un ou de l'induire en erreur, ou encore comme le fait d'omettre ou de refuser de respecter une obligation. La mauvaise foi n'est pas simplement une faute de jugement ou une négligence; elle consiste à poser délibérément un geste répréhensible à une fin malhonnête.

Le fournisseur de services peut refuser l'accès uniquement s'il a des motifs raisonnables de croire que la **demande d'accès** du particulier est frivole ou vexatoire ou est présentée de mauvaise foi. La question n'est pas de savoir si le particulier a fait preuve de mauvaise foi dans un contexte autre que sa demande d'accès

## UN MANDATAIRE SPÉCIAL PEUT DEMANDER L'ACCÈS

Un mandataire spécial peut demander l'accès au document d'un particulier en son nom. 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 documents de l'enfant, sauf dans certaines situations.

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 spécial. Par exemple, une mère de famille qui a la garde de sa fille de 14 ans demande l'accès aux documents 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 doit être rejetée.

# DEUXIÈME PARTIE – COMMENT TRAITER UNE DEMANDE D'ACCÈS

La première partie du présent guide porte sur le droit d'accès conféré aux particuliers et les exceptions à ce droit. Dans la deuxième partie, nous décrivons les exigences et les pratiques exemplaires liées au traitement des demandes d'accès.

Le traitement d'une demande d'accès comporte six étapes :

1. Réception de la demande
2. Recherche de documents
3. Calcul du délai de réponse
4. Examen et préparation des documents
5. Décision définitive et divulgation des documents
6. Fermeture du dossier de demande

Ces étapes s'appliquent à toute demande écrite d'accès à des renseignements personnels aux termes de la *LSEJF*. Soulignons que vous pouvez aussi recevoir des demandes d'accès informelles présentées oralement et non par écrit. Vous pouvez répondre aux demandes informelles si vous le souhaitez. Cependant, vous devez faire savoir au particulier que les demandes informelles ne sont pas assujetties aux exigences procédurales de la *LSEJF*, notamment le délai de réponse de 30 jours et le droit d'interjeter appel devant le CIPVP.

## PREMIÈRE ÉTAPE : RÉCEPTION DE LA DEMANDE

Lorsque vous recevez une demande écrite d'accès à des renseignements personnels, passez-la en revue dans les plus brefs délais pour vous assurer de bien comprendre ce que l'auteur de la demande souhaite obtenir. La demande doit contenir des renseignements suffisamment détaillés pour vous permettre de localiser les documents demandés moyennant des efforts raisonnables.

## CLARIFICATION DE LA DEMANDE

Si la demande n'est pas claire ou si elle ne contient pas de renseignements suffisants pour vous permettre de localiser les documents, vous devez collaborer avec le particulier pour clarifier sa demande.

Pendant ce processus, vous pouvez aider le particulier en lui expliquant les types de documents dont votre organisation a la garde. L'objectif consiste à vous assurer que vous et l'auteur de la demande comprenez bien la nature des documents recherchés. Lorsque vous avez clarifié la demande, vous devriez le confirmer par écrit.

Il peut arriver que vous receviez une demande sous forme de question, et que vous ne sachiez trop si le particulier demande ou non l'accès à un document. Par exemple, une mère de famille pourrait vous envoyer un courriel vous demandant les dates auxquelles vous avez rencontré son enfant l'an dernier, et vous demandez si elle réclame l'accès à un document comportant les dates de service, ou si elle souhaite simplement obtenir une réponse à sa question.

Dans un tel cas, vous devez clarifier auprès de la personne la nature de sa demande. Si elle fait savoir qu'elle souhaite présenter une demande d'accès, aidez-la à reformuler sa demande afin que vous puissiez mener des recherches pour localiser le document approprié.

**La demande doit contenir des renseignements suffisamment détaillés pour vous permettre de localiser les documents demandés moyennant des efforts raisonnables.**

## CIRCONSCRIPTION DE LA DEMANDE

Le particulier ne sait pas nécessairement comment décrire le document qu'il veut obtenir. Il peut alors formuler sa demande en termes généraux et, par exemple, demander « son dossier ». Afin de lui fournir les renseignements qu'il recherche en évitant de consacrer du temps inutilement aux recherches et à l'examen de documents, il pourrait être utile de lui proposer de circonscrire sa demande.

Par exemple, un particulier qui demande l'accès à son dossier pourrait rechercher uniquement les documents portant sur des services récents, et pourrait être disposé à limiter sa demande à une période précise. Cependant, si le particulier refuse de circonscrire sa demande, vous devez quand même y répondre.

Il est préférable d'aborder la possibilité de circonscrire la demande aux premières étapes du processus, dans la mesure du possible.

## ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Il est recommandé d'accuser réception de la demande d'accès. Vous pouvez le faire en envoyant une lettre ou un courriel à l'auteur de la demande précisant :

- la date de réception de la demande;
- le numéro de dossier ou de référence de votre organisation;
- les détails de la demande, surtout si elle a été clarifiée ou circonscrite;
- les coordonnées d'une personne qui peut répondre à des questions supplémentaires au sujet des pratiques relatives aux renseignements de votre organisation.

## VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE

Vous devez prendre des mesures raisonnables pour vérifier l'identité de l'auteur de la demande avant de lui remettre des renseignements personnels. Il pourrait être utile de le faire dès le début du processus afin d'éviter les retards.

Dans certains cas, vous serez peut-être déjà convaincu de l'identité de l'auteur de la demande, par exemple, si vous lui fournissez des services actuellement. Dans un tel cas, il est inutile de prendre des mesures supplémentaires pour confirmer son identité.

Si vous devez vérifier l'identité de l'auteur d'une demande, vous pouvez le faire de différentes façons. Par exemple, vous pouvez lui demander de signer une formule confirmant son identité, ou de produire une pièce

d'identité. Vous n'avez pas à confirmer l'authenticité des pièces d'identité en question, à moins que vous n'ayez un motif d'en douter.

Si un mandataire spécial présente une demande d'accès de la part d'un particulier, vous avez généralement le droit de présumer exacte une affirmation de sa part selon laquelle il est autorisé à présenter une demande d'accès en tant que mandataire spécial. Cependant, si vous avez des motifs de croire que son affirmation est inexacte, vous pouvez demander une copie d'une procuration, d'une ordonnance de garde ou d'un autre document établissant son pouvoir d'agir en tant que mandataire spécial. Soulignons qu'une personne qui présente sous de faux prétextes une demande d'accès est coupable d'une infraction aux termes de la *LSEJF*.

Le personnel devrait documenter les mesures prises pour vérifier l'identité de l'auteur de la demande avant que des documents ne lui soient remis.

## EXIGENCES RELATIVES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Vous devez traiter les renseignements sur une demande d'accès ainsi que l'identité de l'auteur de la demande de la même façon que tous les autres renseignements personnels dont vous avez la garde ou le contrôle. Cela signifie que vous devez prendre des mesures raisonnables pour les protéger contre toute atteinte à la vie privée. Ne communiquez pas l'identité du particulier ou la nature de la demande à d'autres employés de votre organisation, sauf lorsque cela est nécessaire pour traiter la demande.

## CHOIX DE LA MÉTHODE D'ACCÈS

En vertu de la partie X de la *LSEJF*, fournir l'accès à un document signifie le mettre à la disposition de l'auteur de la demande pour qu'il puisse le consulter ou, sur demande, lui en remettre une copie. Pour éviter les retards de traitement de la demande, il pourrait être utile de préciser auprès de l'auteur de la demande dès le début du processus la méthode d'accès qu'il préfère.

Par exemple, si le particulier vous fait savoir qu'il aimerait recevoir une copie des documents, vous pouvez lui en envoyer une avec la lettre de décision définitive. Si l'auteur de la demande préfère venir sur place consulter les documents, vous pouvez alors économiser le temps consacré à la photocopie ou au balayage des documents et prendre rendez-vous à l'avance pour une visite.

Certains fournisseurs de services pourraient concevoir une formule standard à l'usage des particuliers qui souhaitent présenter une demande d'accès. Si c'est votre cas, envisagez d'ajouter une question sur la méthode d'accès. Par exemple, dans cette formule, vous pourriez demander à l'auteur de la demande d'indiquer s'il souhaite venir consulter les documents en personne, ou plutôt recevoir une copie des documents sur papier ou en format électronique.

Soulignons que vous ne pouvez pas demander à l'auteur de la demande de verser des droits pour le traitement de sa demande d'accès.

## DEUXIÈME ÉTAPE : RECHERCHE DE DOCUMENTS

Après avoir reçu une demande d'accès, vous devez mener des recherches raisonnables pour localiser les documents demandés.

Les recherches sont raisonnables si un employé d'expérience, qui connaît le sujet de la demande, a déployé des efforts raisonnables pour localiser des documents qui sont reliés à la demande. Pour en savoir davantage à ce sujet, consultez la feuille-info **Les recherches raisonnables** à [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca).

**Les recherches sont raisonnables si un employé d'expérience, qui connaît le sujet de la demande, a déployé des efforts raisonnables pour localiser des documents qui sont reliés à la demande.**

Dans certains cas, par exemple, lorsque le particulier demande un seul document, la recherche pourrait être simple. Cependant, dans d'autres cas, elle pourrait être plus complexe. Pour vous assurer que votre organisation effectue des recherches raisonnables :

- informez les membres du personnel qui auraient pu fournir des services et demandez-leur de récupérer ou de sécuriser les documents en leur possession qui pourraient être reliés à la demande;
- effectuez des recherches partout où pourraient se trouver des documents sur papier et sous forme électronique, y compris les comptes de courriel et les archives.

Toutes les personnes qui participent aux recherches doivent documenter les étapes de leurs recherches et leurs résultats, ce qui pourrait être utile plus tard en cas de préoccupation ou d'appel concernant le caractère adéquat des recherches.

Ainsi, prenez note :

- du nom de la ou des personnes qui ont effectué les recherches;
- de la date à laquelle les recherches ont eu lieu;
- du temps consacré aux recherches;
- des emplacements où les recherches ont eu lieu;
- des documents trouvés à chaque emplacement.

Envisagez d'élaborer une fiche de travail ou un aide-mémoire à l'intention du personnel qui effectue la recherche de documents. Il importe que votre organisation mette en place un processus clair assorti de directives détaillées pour le personnel sur la façon d'effectuer correctement les recherches.

**Vous devez documenter toutes les étapes des recherches afin de pouvoir répondre aux inquiétudes ou plaintes formulées concernant le caractère adéquat des recherches.**

## TROISIÈME ÉTAPE : CALCUL DU DÉLAI DE RÉPONSE

Vous devez répondre à une demande d'accès dans un délai de 30 jours civils. Sinon, vous serez réputé avoir refusé la demande. L'auteur de la demande pourra alors porter plainte au CIPVP en raison de votre refus de répondre.

Le jour où vous recevez la demande est généralement considéré comme étant le « jour zéro ». Pour déterminer la date de réponse, vous devez compter la période de 30 jours à partir du jour civil suivant. Si

vous recevez la demande après les heures normales d'ouverture ou un jour férié, la période de 30 jours commence le prochain jour d'ouverture de votre bureau.

Si la période de 30 jours prend fin un jour où votre bureau est fermé, la date limite pour répondre à la demande tombe le jour ouvrable suivant.

## DEMANDES DEVANT ÊTRE CLARIFIÉES

Malgré ce qui précède, si la demande doit être clarifiée, la période de 30 jours commence uniquement après qu'elle a été clarifiée auprès de l'auteur de la demande. Votre délai de réponse de 30 jours commence à courir dès que la demande est assez détaillée. Vous devriez examiner la demande dans les plus brefs délais afin de déterminer si elle doit être clarifiée.

Cette règle s'applique uniquement lorsqu'une demande n'est pas suffisamment détaillée pour vous permettre d'identifier et de localiser les documents. Circonscrire la demande ne prolonge pas le délai de réponse de 30 jours.

## PROROGATION DU DÉLAI DE RÉPONSE

Vous devez évaluer dans les plus brefs délais le temps qu'il vous faudra pour répondre à la demande. Si vous ne pouvez y répondre dans les 30 jours, vous pourrez peut-être proroger le délai de réponse d'une période pouvant aller jusqu'à 90 jours.

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 possible d'évaluer le droit d'accès du particulier dans ce délai de 30 jours.

Pour déterminer si une prorogation est autorisée, vous pouvez tenir compte des facteurs suivants :

- la portée de la demande et le nombre de documents qu'il faudra localiser et examiner;
- le nombre et la nature des emplacements où les recherches seront effectuées (p. ex., bases de données et entrepôts de documents papier);
- l'âge et la complexité des documents;
- l'incidence du fait de répondre à la demande sur les autres activités quotidiennes de votre organisation;
- la nécessité de consulter un professionnel au sujet d'un risque possible de préjudice.

Si vous décidez qu'il est nécessaire de proroger le délai de réponse, vous devez en informer l'auteur de la demande par écrit dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Cet avis écrit de prorogation doit préciser clairement la durée et les motifs de la prorogation.

**Vous pourriez avoir le droit de proroger le délai de réponse à une demande d'une période pouvant aller jusqu'à 90 jours. Dans ce cas, vous devez en informer l'auteur de la demande par écrit dans les 30 jours suivant la réception de la demande.**

## ACCÈS ACCÉLÉRÉ

Il peut arriver qu'un particulier ait besoin d'accéder d'urgence à ses documents. Si vous êtes convaincu qu'une demande est urgente, vous devez prendre des mesures raisonnables pour fournir les documents dans le délai demandé.

## QUATRIÈME ÉTAPE : EXAMEN ET PRÉPARATION DES DOCUMENTS

Une fois les recherches terminées et les documents pertinents recueillis, vous devez examiner les documents afin de déterminer si l'auteur de la demande a le droit d'y avoir accès. Pour en savoir davantage à ce sujet, consultez la première partie du présent guide.

Si vous déterminez que l'auteur de la demande n'a pas le droit d'avoir accès à certains des renseignements que contient le document, ces renseignements doivent être caviardés avant que le document ne soit divulgué. Cette étape consiste à cacher ces renseignements afin que l'auteur de la demande soit absolument incapable de les lire.

Vous pouvez caviarder un document de différentes manières :

- Vous pouvez utiliser un marqueur noir pour camoufler les renseignements en question, puis photocopier le document pour vous assurer que les renseignements ne peuvent être aperçus à travers l'encre noire.
- Vous pouvez également utiliser un logiciel pour caviarder des renseignements se trouvant dans une copie électronique du document.

Lorsque vous examinez des documents pertinents, déterminez la meilleure façon de préserver le document original. Par exemple, photocopiez le document papier et caviardez la copie.

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. Dans des décisions prises en vertu d'autres lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, le CIPVP a jugé que l'on ne peut raisonnablement extraire du document les parties à divulguer si cela révélerait uniquement des bribes inintelligibles ou des renseignements sans valeur ou dénués de sens.

Si vous refusez de divulguer la totalité d'un document, vous n'avez pas à remettre à l'auteur de la demande des pages complètement caviardées. Vous pouvez plutôt lui remettre une lettre de décision ou un index des documents pour l'informer du document ou des pages qui ne sont pas divulgués.

Le processus d'examen peut nécessiter beaucoup de temps. Si vous examinez des documents qui ne vous sont pas familiers, vous pourriez juger utile de consulter un membre du personnel qui les connaît mieux.

**Caviarder un document consiste à noircir complètement les renseignements qui ne doivent pas être divulgués afin qu'il soit absolument impossible de les lire.**

## INDEX DES DOCUMENTS

Si vous décidez de ne pas divulguer ou de séparer un grand nombre de documents, envisagez de dresser un **index** de ces documents, en vous assurant de numéroter les documents ou les pages. Un index peut fournir à l'auteur de la demande des précisions sur les renseignements que les documents contiennent et les raisons pour lesquelles ils pourraient être visés par certaines exceptions. Si une plainte est déposée auprès du CIPVP, cet index peut aussi se révéler utile aux parties, qui pourront s'y reporter pendant le processus de traitement de la plainte.

L'index ne doit contenir aucun renseignement personnel ni aucun renseignement qui révèle le contenu des documents qui ne sont pas divulgués.

L'index doit contenir une liste numérotée de tous les documents pertinents, de même que les éléments suivants :

- des numéros de pages pour chaque document;
- la date du document;
- une description générale du document;
- le fait que l'accès a été refusé ou accordé en tout ou en partie;
- une explication des raisons pour lesquelles l'accès a été refusé, le cas échéant.

Pour en savoir davantage sur la création d'un index des documents, consultez l'exemple d'index fourni en annexe.

## CINQUIÈME ÉTAPE : DÉCISION DÉFINITIVE ET DIVULGATION DES DOCUMENTS

Après avoir examiné tous les documents, vous devez fournir à l'auteur de la demande une décision définitive par écrit. Cette lettre de décision doit comprendre :

- les motifs de la décision définitive;
- une description des documents divulgués en tout ou en partie;
- les exceptions invoquées pour refuser l'accès à la totalité ou à une partie des documents, le cas échéant (voir « Motifs de refus de la demande d'accès » dans la première partie du présent guide);
- si les documents demandés n'existent pas, une explication selon laquelle les documents n'ont pas pu être localisés après des recherches raisonnables;
- si la partie X ne s'applique pas aux documents demandés, une explication (par exemple, voir « Exclusions » dans la première partie du présent guide);
- des renseignements sur le droit de l'auteur de la demande de porter plainte au CIPVP dans un délai de six mois, avec les coordonnées du CIPVP;
- le nom du décideur et les coordonnées d'une personne qui peut répondre à toute question supplémentaire sur les processus de gestion des renseignements de votre organisation.

Si l'auteur de la demande a demandé une copie des documents, vous pouvez les lui envoyer par la poste avec la lettre de décision définitive ainsi qu'un index des documents, s'il y a lieu. S'il a demandé à consulter les documents, vous devez lui donner rendez-vous à vos bureaux.

À la demande du particulier, si cela est raisonnablement possible, vous devez fournir une explication de l'objet et de la nature du document et des termes, codes ou abréviations qui y figurent.

Pour en savoir davantage sur la rédaction d'une lettre de décision définitive, consultez les exemples de lettres fournis en annexe.

Soulignons que vous ne pouvez pas demander à l'auteur de la demande de verser des droits pour le traitement de sa demande d'accès.

## SIXIÈME ÉTAPE : FERMETURE DU DOSSIER DE DEMANDE

Après que vous avez communiqué votre décision définitive et remis les documents au particulier, vous pouvez fermer le dossier de demande. Avant de le faire, cependant, assurez-vous que tous les renseignements pertinents sur la demande ont été consignés, notamment :

- les détails sur les recherches;
- le temps mis à répondre à la demande;
- la prorogation, s'il y a lieu;
- les consultations externes requises, s'il y a lieu;
- le fait que l'accès a été refusé ou accordé en tout ou en partie;
- les exceptions au droit d'accès qui ont été appliquées aux documents.

Vous devez documenter en détail toutes les étapes du processus. Ces renseignements pourraient vous être utiles à des fins d'analyse et vous aideront à présenter votre rapport statistique annuel au CIPVP. Pour en savoir davantage à ce sujet, consultez le document *Lignes directrices sur la présentation de statistiques annuelles au CIPVP*.

Le dossier fermé doit être conservé avec les documents dans un endroit accessible pendant au moins six mois; ainsi, il sera possible de réagir rapidement si l'auteur de la demande porte plainte au CIPVP. Après l'expiration de la période de six mois, le dossier peut être conservé de façon conforme au calendrier et politiques de conservation des documents de votre organisme.

## PLAINTES AU CIPVP

Le particulier a le droit de porter plainte concernant votre réponse (ou absence de réponse) à sa demande d'accès dans un délai de six mois.

Dans la mesure du possible, le CIPVP privilégie le règlement précoce des plaintes à l'amiable, souvent par voie de médiation.

Si la plainte n'est pas réglée à un stade précoce, le CIPVP peut la soumettre à un examen officiel. Pendant cet examen, il revient au fournisseur de services de justifier son refus d'accès. Par exemple, si votre organisation a refusé l'accès à un document en invoquant l'une des exceptions au droit d'accès, l'arbitre

du CIPVP vous demandera de donner les motifs de ce refus et de démontrer que l'exception s'applique aux renseignements demandés.

## CONCLUSION

L'aide-mémoire et les autres annexes vous aideront à élaborer des politiques de traitement des demandes.

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

## ANNEXES

### AIDE-MÉMOIRE - RÉPONSE À UNE DEMANDE D'ACCÈS AUX TERMES DE LA LSEJF

- La demande est-elle présentée par écrit ou oralement? S'il s'agit d'une demande orale, faites savoir à son auteur que les règles procédurales de la partie X s'appliquent uniquement aux demandes écrites.
- Examinez la demande pour bien la comprendre et vous assurer qu'elle est assez détaillée pour permettre la tenue de recherches.
- Si la recherche n'est pas assez détaillée, demandez à l'auteur de la demande de la clarifier.
- Une fois la demande clarifiée, confirmez-la par écrit auprès de son auteur.
- Demandez au particulier comment il souhaite accéder aux renseignements. Souhaite-t-il les consulter en personne ou en recevoir une copie sur papier ou sous forme électronique?
- Devez-vous confirmer l'identité du particulier qui a demandé les renseignements ou de son mandataire spécial? Dans l'affirmative, documentez les mesures prises pour la confirmer.
- Identifiez tous les emplacements physiques, entrepôts de documents et bases de données pour y chercher les documents.
- Entrenez la recherche de documents.
- Informez de la demande tous les membres concernés du personnel et demandez-leur de récupérer et de conserver tous les documents pertinents, en leur donnant une date limite pour vous remettre ces documents.
- Si les recherches permettent de localiser un grand nombre de documents, envisagez de communiquer avec l'auteur de la demande pour discuter des différentes façons de circonscrire sa demande. L'auteur de la demande, cependant, n'est pas tenu de la circonscrire.
- Si l'auteur de la demande souhaite circonscrire sa demande, confirmez par écrit auprès de lui la nouvelle portée de sa demande.
- Si une prorogation de délai est nécessaire pour répondre à la demande, informez par écrit l'auteur de la demande de la prorogation et du temps supplémentaire dont vous avez besoin. Vous devez le faire dans les plus brefs délais, au plus tard 30 jours après avoir reçu la demande.
- Examinez tous les documents pertinents pour déterminer si l'auteur de la demande a le droit d'y accéder et si l'une ou l'autre des exceptions au droit d'accès s'applique. Au besoin, consultez d'autres professionnels concernant le risque de préjudice associé à la divulgation des documents.
- Caviardez tout renseignement auquel l'auteur de la demande n'a pas le droit d'avoir accès.

- Lorsque vous refusez de divulguer ou que vous séparez un grand nombre de documents, dressez un index de documents en précisant les exceptions que vous invoquez, le cas échéant.
- Rédigez une lettre de décision définitive et envoyez-la à l'auteur de la demande dans un délai de 30 jours (ou dans le délai prorogé d'au plus 90 jours supplémentaires dont vous aviez fait part à l'auteur de la demande).
- Si vous divulguez les documents (en tout ou en partie), donnez rendez-vous à l'auteur de la demande pour qu'il puisse venir les consulter à vos bureaux. Si l'auteur de la demande souhaite obtenir une copie des documents, vous pouvez les lui envoyer avec la lettre de décision définitive.
- Après que tous les documents ont été divulgués, fermez le dossier. Conservez le dossier de demande et tous les documents qui y sont associés pendant au moins six mois, au cas où l'auteur de la demande porterait plainte au CIPVP.
- Consignez des renseignements pertinents sur la demande, y compris les renseignements requis aux fins du rapport statistique annuel à remettre au CIPVP.
- Après l'expiration de la période de plainte de six mois, vous pouvez conserver le dossier de demande conformément au calendrier de conservation de votre organisation.

## EXEMPLE DE LETTRE DE DÉCISION – ACCÈS INTÉGRAL

Le 28 janvier 2020

PERSONNEL

123, rue Principale  
Ville (Ontario)  
A1A 2B2

Objet : Demande n° 2020-001

Madame,

Nous avons reçu, le 3 janvier 2020, votre lettre datée du 1<sup>er</sup> janvier 2020 dans laquelle vous demandez l'accès à des dossiers de renseignements personnels vous concernant aux termes de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (la LSEJF).

Vous avez demandé ce qui suit : \_\_\_\_\_

Après des recherches approfondies dans nos dossiers, nous avons trouvé environ \_\_\_\_ pages de documents pertinents.

Ces documents sont \_\_\_\_\_ (*p. ex., notes relatives au cas, plans de services*). Notre bureau les a utilisés aux fins suivantes : \_\_\_\_\_.

Veillez trouver ci-joint une copie des documents demandés. Nous vous y accordons l'accès intégral. Pour toute question, veuillez communiquer avec [*personne-ressource de votre organisation*] au 123 456-7890 ou, par courriel, à [adresse@fournisseur.services.ca](mailto:adresse@fournisseur.services.ca).

Si notre réponse à votre demande d'accès ne vous semble pas satisfaisante, vous pouvez porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP). Vous devez porter plainte dans les six mois suivant la réception de la présente lettre.

Les plaintes au CIPVP peuvent être déposées en ligne à [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca), ou par la poste auprès du registraire du CIPVP à l'adresse suivante : 2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8. Vous pouvez joindre le CIPVP au 416 326-3333 ou, sans frais, au 1 800 387-0073.

Si vous souhaitez porter plainte au CIPVP, vous devez lui fournir :

- une copie de votre demande d'accès;
- une copie de la présente lettre de décision définitive, avec le numéro de demande figurant dans le haut de la lettre;
- les raisons pour lesquelles notre réponse vous semble insatisfaisante.

Veillez agréer mes sincères salutations.

Nom

Poste

Nom du fournisseur de services

p.j.

# EXEMPLE DE LETTRE DE DÉCISION – ACCÈS REFUSÉ À CERTAINS RENSEIGNEMENTS

Le 29 janvier 2020

PERSONNEL

123, rue Principale  
Ville (Ontario)  
A1A 2B2

Objet : Demande n° 2020-001

Madame,

Nous avons reçu votre courriel daté du 2 janvier 2020. Comme vous l'avez confirmé lors de notre entretien téléphonique du 3 janvier 2020, vous demandez l'accès à des documents aux termes de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (la LSEJF).

Vous avez demandé ce qui suit : \_\_\_\_\_

Après des recherches approfondies dans nos dossiers, nous avons trouvé environ \_\_\_ pages de documents pertinents.

Ces documents sont \_\_\_\_\_ (*p. ex., notes relatives au cas, plans de services*). Notre bureau les a utilisés aux fins suivantes : \_\_\_\_\_.

Après examen de ces documents, nous avons décidé de vous accorder l'accès, à deux exceptions près :

- Un paragraphe a été caviardé à la page 4 du premier document. Ce paragraphe est assujéti à un privilège juridique et ne peut être divulgué en vertu de l'alinéa 312 (1) a) de la LSEJF.
- Nous avons établi que le deuxième document ne porte pas principalement sur la prestation d'un service à votre égard. Vous avez donc le droit d'accéder uniquement aux renseignements personnels qui vous concernent et que ce document contient. Par conséquent, nous avons caviardé le contenu du document qui porte sur d'autres personnes ou questions, conformément au paragraphe 312 (3) de la LSEJF.

Veuillez trouver ci-joint une copie des documents auxquels nous vous accordons l'accès.

Si notre réponse à votre demande d'accès ne vous semble pas satisfaisante, vous pouvez porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP). Vous devez porter plainte dans les six mois suivant la réception de la présente lettre.

Les plaintes au CIPVP peuvent être déposées en ligne à [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca), ou par la poste auprès du registraire du CIPVP à l'adresse suivante : 2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8. Vous pouvez joindre le CIPVP au 416 326-3333 ou, sans frais, au 1 800 387-0073.

Si vous souhaitez porter plainte au CIPVP, vous devez lui fournir :

- une copie de votre demande d'accès;
- une copie de la présente lettre de décision définitive, avec le numéro de demande figurant dans le haut de la lettre;
- les raisons pour lesquelles notre réponse vous semble insatisfaisante.

Pour toute question sur votre demande ou les documents ci-joints, veuillez communiquer avec *[personne-ressource de votre organisation]* au 123 456-7890 ou, par courriel, à *adresse@fournisseur.services.ca*.

Veuillez agréer mes sincères salutations.

Nom

Poste

Nom du fournisseur de services

p.j.

# EXEMPLE DE LETTRE DE DÉCISION – DOCUMENTS INTROUVABLES/LA PARTIE X NE S'APPLIQUE PAS

Le 30 janvier 2020

PERSONNEL

123, rue Principale  
Ville (Ontario)  
A1A 2B2

Objet : Demande n° 2020-001

Madame,

Nous avons reçu, le 6 janvier 2020, votre lettre datée du 3 janvier 2020 dans laquelle vous demandez l'accès à des documents aux termes de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (la *LSEJF*).

Vous avez demandé ce qui suit : \_\_\_\_\_

*Option 1* : Après des recherches approfondies dans nos dossiers, nous n'avons pu localiser aucun document pertinent.

*Option 2* : Nous avons établi que la *LSEJF* (partie X) ne s'applique pas aux documents demandés. *[Si possible, dites au particulier comment il pourrait obtenir l'accès aux documents.]*

Si notre réponse à votre demande d'accès ne vous semble pas satisfaisante, vous pouvez porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP). Vous devez porter plainte dans les six mois suivant la réception de la présente lettre.

Les plaintes au CIPVP peuvent être déposées en ligne à [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca), ou par la poste auprès du registraire du CIPVP à l'adresse suivante : 2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8. Vous pouvez joindre le CIPVP au 416 326-3333 ou, sans frais, au 1 800 387-0073.

Si vous souhaitez porter plainte au CIPVP, vous devez lui fournir :

- une copie de votre demande d'accès;
- une copie de la présente lettre de décision définitive, avec le numéro de demande figurant dans le haut de la lettre;
- les raisons pour lesquelles notre réponse vous semble insatisfaisante.

Pour toute question, veuillez communiquer avec *[personne-ressource de votre organisation]* au 123 456-7890 ou, par courriel, à [adresse@fournisseur.services.ca](mailto:adresse@fournisseur.services.ca).

Veuillez agréer mes sincères salutations.

Nom

Poste

Nom du fournisseur de services

p.j.

## EXEMPLE D'INDEX DES DOCUMENTS

N° du document	Description générale du document (ou des catégories de documents)	N° de page (ou de paragraphe)	Accès accordé (oui/non/partiel)	Exceptions invoquées	Commentaires ou explications
1	Résumé des notes du chargé de cas	5, 7	Partiel	312 (1) d) (iii)	Accès refusé en partie; les renseignements pourraient révéler l'identité d'un autre particulier qui a fourni les renseignements de façon confidentielle
2	Entrevue avec un tiers	9-12	Non	312 (1) c)	Accès refusé; les renseignements sont utilisés dans le cadre d'une instance judiciaire en cours
3	Entrevue avec l'auteur de la demande	13-16	Oui	s.o.	s.o.
4	Courriel entre membres du personnel interne	20	Partiel	312 (1) d) (i)	Accès refusé en partie; les renseignements pourraient causer un préjudice grave à un particulier
5	Notes manuscrites d'un membre du personnel	22-25	Oui	s.o.	s.o.

L'accès aux  
renseignements  
personnels sous le régime  
de la Loi sur les services à  
l'enfance, à la jeunesse et  
à la famille

Guide 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](http://www.ipc.on.ca)  
416 326-3333  
[info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)

Novembre 2019