

cyberSanté Ontario

Procédure des plaintes et des enquêtes en matière de vie privée

Identificateur du document : 01024

Version : 3.0



Table des matières

1	But/Objectif	1
2	Portée	1
3	Définitions	1
4	Politique	1
5	Procédures	2
	5.1 Réception des plaintes et des demandes d'enquêtes	2
	5.2 Réponse aux plaintes et aux demandes d'enquête	3
	5.3 Enquête et réponse aux plaintes et demandes d'enquête	4
	5.4 Enregistrement et conservation des documents	6
6	Responsabilités et conformité	7
7	Références et documents connexes	8

Contrôle du document

La version électronique du présent document est réputée être la seule version valide,

Emplacement du document :	http://www.cybersantéontario.on.ca/FR/privacy
Fréquence de révision :	Ce document fera l'objet d'une révision annuelle ou plus fréquente, à la discrétion du chef de la protection des renseignements personnels
Initiateur du document*	Nadia Remtulla, Analyste, protection des renseignements personnels

* Les demandes de renseignements sur ce document doivent être adressées à l'initiateur du document.

Historique de l'approbation

Approbateur(s)	Date d'approbation
John Moore, premier vice-président principal aux services généraux	2011-10-18
Patrick Lo, directeur de la protection des renseignements personnels	2011-10-17
Kathy Callfas, gestionnaire des services d'assurance de la protection des renseignements personnels	2011-10-17

Historique des révisions

N° de version	Date de version	Résumé des changements	Auteur
3	2011-10-06	Mise à jour des étapes du processus et du format du document	Nadia Remtulla
2	2008-10-03	Mises à jour pour refléter le changement du nom de l'organisme et le passage du statut de politique à celui de document procédural, à la demande du directeur de la protection des renseignements personnels	Angelique Hamilton
2	2007-12-14	Deuxième publication	Urooj Kirmani
1	2007-09-24	Première publication	Urooj Kirmani

1 But/Objectif

L'objectif de ce document est d'établir une procédure pour le traitement des plaintes et des enquêtes par cyberSanté Ontario en matière de vie privée. Cette procédure aidera cyberSanté Ontario à répondre à toutes les plaintes et à effectuer les enquêtes conformément aux lois en vigueur en matière de vie privée et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

La *Procédure des plaintes et des enquêtes en matière de vie privée* de cyberSanté Ontario doit être lue conjointement avec les politiques de cyberSanté Ontario suivantes : *Politique sur la protection de la vie privée et des données*, *Politique sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, et *Politique sur la confidentialité des renseignements personnels*.

2 Portée

La présente politique s'applique à tous les employés permanents de cyberSanté Ontario et membres temporaires du personnel (collectivement, le « personnel ») et aux tiers fournisseurs de services qui ont été embauchés pour aider à l'exécution de ses activités et à la prestation de ses services. Elle s'applique à la façon dont le bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario gère les plaintes et les demandes du personnel, des membres du public ou d'intervenants externes.

3 Définitions

Le terme « plainte en matière de vie privée » couvre les préoccupations et les plaintes portant sur les politiques, procédures et pratiques en matière de protection de la vie privée mises en œuvre par cyberSanté Ontario ainsi que les plaintes et préoccupations portant sur la conformité de cyberSanté Ontario à la *Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé, LO 2004* et son Règlement, ainsi qu'à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et son Règlement.

Le terme « enquête en matière de vie privée » comprend les questions portant sur les politiques, procédures et pratiques en matière de vie privée mises en œuvre par cyberSanté Ontario et relatives à la conformité de cyberSanté Ontario à la *Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé* et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et son Règlement.

4 Politique

Il incombe au chef de la protection des renseignements personnels (CPRP) de cyberSanté Ontario de diriger la conception et l'exploitation du programme de l'organisme en matière de protection de la vie privée; conseiller, aider et diriger le personnel sur des questions de protection de la vie privée concernant leurs responsabilités; exercer une surveillance et produire des rapports en matière de protection de la vie privée auprès de cyberSanté Ontario. Le CPRP délègue la responsabilité de la

gestion des plaintes et enquêtes en matière de protection de la vie privée reçues de la part du personnel, de membres du public ou d'intervenants externes à propos des pratiques ou du programme de cyberSanté Ontario auprès du directeur de la protection des renseignements personnels.

Plus particulièrement, les responsabilités du directeur de la protection des renseignements personnels comprennent :

- l'étude, l'examen et la documentation de chaque plainte reçue et la surveillance des tendances;
- l'accusé de réception et la réaction aux plaintes, questions ou commentaires dans des délais raisonnables, aux termes de la présente Procédure;
- la prise de moyens adéquats pour réagir aux plaintes et commentaires, ce qui peut comprendre la modification des politiques et des pratiques en matière de vie privée;
- la fourniture au personnel d'un moyen de formuler ses questions relatives à la protection de la vie privée en toute confiance et de s'assurer que les personnes qui le font ne sont pas la cible de représailles.

5 Procédures

5.1 Réception des plaintes et des demandes d'enquêtes

Le directeur de la protection des renseignements personnels collabore avec le service des relations avec les intervenants et des communications de cyberSanté Ontario pour élaborer les documents de communication de cyberSanté Ontario. cyberSanté Ontario offre au personnel, aux membres du public et aux intervenants externes les moyens suivants pour déposer une plainte ou une demande d'enquête en matière de protection de la vie privée :

- les particuliers peuvent se renseigner sur les politiques et procédures de cyberSanté Ontario en matière de protection de la vie privée sur le site Web de cyberSanté Ontario, ou en communiquant avec le directeur général de la protection des renseignements personnels par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste.
- les particuliers peuvent déposer une plainte ou une demande d'enquête portant sur les politiques et procédures de cyberSanté Ontario en matière de protection de la vie privée à l'aide du formulaire de plainte ou de demande d'enquête en matière de protection de la vie privée sur le site Web de cyberSanté Ontario. Ils peuvent également le faire par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste en s'adressant au directeur général de la protection des renseignements personnels :

*Bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario
C.P. 148
777, rue Bay, bureau 701
Toronto (Ont.) M5G 2C8*

Téloc. : 416 586-6598

Courriel : privacy@ehealthontario.on.ca

Téléphone : 416 946-4767

- Les particuliers peuvent présenter des plaintes et des demandes d'enquête anonymes; par contre, afin d'obtenir une réponse, ils doivent mentionner l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse courriel du particulier. La plainte ou la demande d'enquête ne doivent pas comprendre de renseignements permettant d'identifier le particulier ou de renseignements personnels de santé.
- Les particuliers peuvent également déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée concernant la conformité de
- cyberSanté Ontario à la Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé ou la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Les coordonnées du Commissaire sont les suivantes :

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

2, rue Bloor Est, bureau 1400

Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416 326-3333 • 1 800 387-0073

Téloc. : 416 325-9195

ATS : 416 325-7539

Site Web : www.ipc.on.ca

5.2 Réponse aux plaintes et aux demandes d'enquête

Les personnes qui formulent une plainte ou une demande d'enquête doivent mentionner les renseignements suivants (le cas échéant) :

- une description détaillée de la plainte ou de la demande d'enquête;
- la date et l'heure de l'événement;
- les particuliers concernés par l'événement;
- tout autre renseignement pertinent.

Toutes les plaintes et demandes d'enquête en matière de protection de la vie privée reçues par cyberSanté Ontario sont étudiées par le directeur de la protection des renseignements personnels, qui en accuse réception dans les cinq (5) jours ouvrables. Lorsque l'expéditeur fournit des coordonnées, cyberSanté peut communiquer avec lui pour que soit précisées la nature ou la portée de la plainte ou de la demande d'enquête, au besoin.

Si cyberSanté reçoit une plainte ou une demande d'enquête concernant la gestion de l'information ou les pratiques de protection de la vie privée d'un dépositaire de renseignements de santé (DRS), cyberSanté doit demander au particulier de communiquer avec le DRS. Si une plainte sur un DRS est susceptible d'influer sur les activités de gestion des contrats et de surveillance de la conformité de cyberSanté Ontario, l'organisme peut choisir de faire le suivi de la demande et de la résolution avec le DRS.

Le directeur de la protection des renseignements personnels crée un dossier pour chaque plainte ou demande d'enquête. Il consigne toutes les communications et toutes les décisions prises. Il inscrit également toutes les plaintes et demandes d'enquête ainsi que leur résultat dans le Registre des plaintes et des enquêtes en matière de protection de la vie privée.

5.3 Enquête et réponse aux plaintes et demandes d'enquête

Il incombe au directeur général de la protection des renseignements personnels d'évaluer les plaintes et de décider si :

- la plainte ou la demande concerne la protection de la vie privée et si elle doit être étudiée;
- la plainte ou la demande d'enquête porte sur un incident en matière de protection de la vie privée et si elle doit être traitée conformément à la *eHealth Ontario Privacy Incident Management Policy* (Politique de gestion des incidents touchant la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario).

Le directeur général de la protection des renseignements personnels détermine si la plainte ou la demande d'enquête sera étudiée dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception. Une plainte ou demande en matière de protection de la vie privée doit être approfondie si elle :

- porte sur une action du personnel de cyberSanté Ontario qui pourrait représenter une infraction aux politiques et procédures de cyberSanté Ontario ou aux exigences de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et de son Règlement, ou à celles de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de son Règlement;
- porte sur une activité effectuée par le personnel de cyberSanté Ontario qui pourrait être incompatible avec les pratiques exemplaires de l'industrie ou contraires aux directives ou communications du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario;
- est justifiée pour quelque autre motif.

Le directeur général de la protection des renseignements personnels note la décision à savoir s'il faut effectuer une enquête et les motifs de celle-ci dans le Registre des plaintes et des enquêtes en matière de protection de la vie privée.

Si le directeur général de la protection des renseignements personnels détermine qu'il n'y a *pas* lieu de donner suite à la plainte ou la requête en matière de protection de la vie privée, il fait parvenir une lettre au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte ou demande :

- répondant à la plainte ou demande d'enquête en matière de protection de la vie privée;
- indiquant qu'aucune enquête ne sera entreprise;

- indiquant qu'une plainte peut être faite auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario s'il y a des motifs raisonnables de croire que cyberSanté Ontario a contrevenu ou est sur le point de contrevenir à la *Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé* ou à son Règlement, ou à *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou à son Règlement.

Si le directeur général de la protection des renseignements personnels détermine que la plainte ou demande d'enquête sera étudiée, une lettre est envoyée au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables de la réception de la plainte ou de la demande d'enquête :

- indiquant que la plainte ou demande d'enquête sera étudiée;
- expliquant le processus de gestion des plaintes et demandes d'enquête de cyberSanté Ontario en matière de protection de la vie privée;
- indiquant que le plaignant sera contacté si de plus amples renseignements sont nécessaires;
- établissant l'échéancier pour l'exécution de l'enquête;
- déterminant la nature de la documentation qui sera remise au terme de l'enquête.

La haute direction et le personnel de cyberSanté Ontario seront informés de la plainte ou de la demande d'enquête, et de l'enquête imminente au besoin, à la discrétion du directeur général de la protection de la vie privée. Il incombe à ce dernier de mener l'enquête, y compris :

- entreprendre l'étude des documents pertinents;
- effectuer des entrevues avec l'expéditeur, le personnel, les prestataires de service externes de cyberSanté Ontario ou les DRS, au besoin
- effectuer des visites et des inspections des lieux, au besoin.

Dans les vingt (20) jours ouvrables de la réception de la plainte ou demande d'enquête, le directeur général de la protection des renseignements personnels termine l'enquête et rédige un rapport appuyé par des documents, les conclusions des entrevues, examens et inspections. Il peut soumettre le rapport à l'examen de la haute direction de cyberSanté Ontario. Le rapport comprend :

- une description de la plainte ou demande d'enquête;
- les conclusions de l'enquête;
- à quels égards le personnel de cyberSanté Ontario, les tiers fournisseurs de service et les DRS ont enfreint les politiques et procédures de cyberSanté Ontario et la *Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé*, et son Règlement, ou la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et son Règlement;
- tous les éléments afférents;
- des recommandations pour résoudre le problème ou répondre à la demande et l'échéancier de la mise en œuvre;
- un projet de réponse au plaignant.

Le directeur général de la protection des renseignements personnels :

- nomme des membres du personnel pour la mise en œuvre des recommandations;
- établit un échéancier de mise en œuvre;
- surveille la mise en œuvre, en s'assurant que les échéanciers sont respectés.

De plus, le directeur général de la protection des renseignements personnels :

- vérifie les politiques et procédures pour s'assurer que les problèmes mentionnés dans la plainte ou la demande ont été abordés;
- assure la formation théorique et pratique du personnel, des fournisseurs de service externes et des DRS, au besoin, sur tout changement aux politiques, procédures et processus découlant de la plainte ou demande;
- vérifie les ententes avec les fournisseurs de service externes à la recherche d'améliorations potentielles, le cas échéant;
- collabore avec le vice-président aux relations avec les intervenants et aux communications à propos des changements au matériel des communications, au besoin;
- prend des mesures disciplinaires, au besoin.

Dans les six (6) semaines de la réception d'une plainte ou demande, le directeur général de la protection des renseignements personnels avise par écrit le demandeur de :

- la nature des conclusions de l'enquête;
- toute mesure qui a été ou qui sera prise en réaction à la plainte ou demande en matière de protection de la vie privée;
- son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario et des coordonnées du Commissaire.

NOTA : si la mise en œuvre des recommandations n'est pas terminée au moment d'envoyer cette lettre, le directeur général de la protection des renseignements personnels enverra une lettre de confirmation lorsque ce sera le cas.

5.4 Enregistrement et conservation des documents

À intervalles réguliers, ou au besoin, le directeur général de la protection des renseignements personnels produit un rapport d'étape à la haute direction de cyberSanté Ontario, lequel contient une description des plaintes ou demandes d'enquête reçues et des mesures prises par cyberSanté Ontario pour mettre en œuvre toutes les recommandations.

Il incombe au directeur général de la protection des renseignements personnels de conserver en lieu sûr :

- le Registre des plaintes et des enquêtes en matière de protection de la vie privée, y compris les plaintes qui n'ont donné lieu à aucune enquête;
- les dossiers complets de chaque demande et plainte en matière de protection de la vie privée, y compris toute la correspondance (externe et interne), le formulaire de plainte ou de demandes d'enquête en matière de protection de la vie privée, et toutes les notes prises pendant l'enquête.

Les documents sont conservés en lieu sûr conformément à la politique et aux procédures de cyberSanté Ontario.

6 Responsabilités et conformité

Il incombe au directeur général de la protection des renseignements personnels de recevoir, de vérifier, d'étudier, de réagir aux plaintes et demandes d'enquête en matière de protection de la vie privée et d'en assurer le suivi.

La présente procédure sera mise à jour ou révisée chaque année ou plus fréquemment, selon le besoin, avec l'approbation du chef de la protection des renseignements personnels.

Le personnel de cyberSanté Ontario doit se conformer à la présente procédure. La conformité sera vérifiée de façon continue par le chef de la protection des renseignements personnels.

Glossaire

Terme	Définition
Dépositaire de renseignements sur la santé	Une personne ou d'une organisation visée à l'une des dispositions suivantes qui a la garde ou le contrôle de renseignements personnels sur la santé par suite ou à l'égard de l'exercice de ses pouvoirs ou de ses fonctions et tel que défini dans la <i>Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé</i> (LPRPS).
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP)	Le CIPVP est un organisme de supervision chargé de sensibiliser la population à ses droits en vertu des lois en matière de protection de la vie privée et de s'assurer que les organismes s'acquittent de leurs obligations en vertu de la loi.
Personnel	Les employés et membres temporaires du personnel de cyberSanté Ontario (entrepreneurs, personnel temporaire, étudiants en éducation coopérative et personnes détachées.) Les entrepreneurs sont des particuliers fournis par une société pour une période de plus de trois mois pour occuper un poste permanent à temps plein de façon temporaire et qui répondent, au quotidien, directement à la direction de cyberSanté Ontario.
Plainte en matière de protection de la vie privée	Inquiétudes et plaintes portant sur les politiques, procédures et pratiques en matière de protection de la vie privée portant sur la conformité de cyberSanté Ontario à la <i>Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé</i> et son Règlement et avec la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> et son Règlement.

Demandes d'enquête en matière de protection de la vie privée	Demandes d'enquête portant sur les politiques, procédures et pratiques en matière de protection de la vie privée mises en œuvre par cyberSanté Ontario et portant sur la conformité de cyberSanté Ontario avec la <i>Loi de 2004 sur la Protection des renseignements personnels sur la santé</i> et avec la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> et ses règlements.
---	--

7 Références et documents connexes

- *Politique sur la protection de la vie privée et des données* de cyberSanté Ontario
- *Politique sur la protection des renseignements personnels sur la santé* de cyberSanté Ontario
- *Politique sur la confidentialité des renseignements* de cyberSanté Ontario
- *eHealth Ontario Privacy Incident Management Policy* (Politique de gestion des incidents touchant la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario)
- Registre des plaintes et des enquêtes en matière de protection de la vie privée.
- Formulaire de plainte ou de demande d'enquête en matière de protection de la vie privée