

	POLITIQUE:	CR-11-51FR
	ADOPTION:	June 1, 2012
	APPROUVÉ PAR:	Executive Director
	DERNIÈRE RÉVISION	June 10, 2020
	PROCHAINE REVUE:	December 1, 2023
MANUELLE	POLITIQUES OPÉRATIONNELLES	
TITRE	Politique sur les demandes d'accès aux dossiers	

Politique sur les demandes d'accès aux dossiers

Table des matières

Clients qui demandent l'accès à leur dossier.....	2
PROCÉDURE : CLIENTS QUI DEMANDENT L'ACCÈS À LEUR DOSSIER.....	4
Demande d'accès par écrit.....	4
Réponse de Contact Hamilton à la demande d'accès.....	5
Traitement de la demande d'accès par Contact Hamilton.....	5
Consentement écrit requis pour autoriser la divulgation.....	6
Consultation du dossier client dans les bureaux de Contact Hamilton.....	6
Préparation d'une copie du dossier client.....	7
PROCÉDURE : REFUS DE L'ACCÈS AUX DOSSIERS.....	7
Parents et tuteurs qui demandent l'accès.....	8

Clients qui demandent l'accès à leur dossier

Voici un extrait de la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information de Contact Hamilton : « La personne qui en fait la demande peut être mise au courant de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels qui se trouvent sous la garde ou le contrôle de Contact Hamilton, et elle a le droit d'avoir accès à ces renseignements personnels dans la mesure permise par la loi. »

En règle générale, tout client de Contact Hamilton âgé de 12 ans ou plus a le droit de consulter son dossier de renseignements personnels.

Un dossier est constitué de tous les renseignements consignés sous toute forme et sur tout support, qu'il soit écrit, imprimé, photographique ou électronique. Les renseignements consignés au dossier concernent la prestation d'un service au client ou à un membre de sa famille et sont placés sous la garde ou le contrôle de Contact Hamilton.

La partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* énonce les exceptions au droit d'un particulier d'accéder à ses renseignements personnels. Par exemple :

- le dossier client ou les renseignements personnels qu'il contient sont assujettis à un privilège juridique qui en limite la divulgation au particulier;
- une loi de l'Ontario, une loi du Canada ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation au particulier;
- les renseignements personnels contenus dans le dossier client 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;
- il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier cause un risque de préjudice grave au particulier ou à un autre particulier;
- il y a des motifs raisonnables de croire qu'une demande d'accès est frivole ou vexatoire ou est présentée de mauvaise foi.

Un client peut présenter une demande d'accès par écrit à l'agent ou à l'agent de la protection de la vie privée de Contact Hamilton pour obtenir l'accès à son dossier client qui se trouve sous la garde ou le contrôle de Contact Hamilton.

La décision d'autoriser ou de refuser l'accès est prise par un membre du personnel de Contact Hamilton. L'employé prend la décision en consultation avec son gestionnaire, en se fondant sur son jugement et sa connaissance du client. S'il a des motifs raisonnables de croire qu'il n'est pas dans l'intérêt supérieur du client d'autoriser l'accès au dossier de celui-ci, le membre du personnel de Contact Hamilton peut refuser la demande d'accès. Un refus est justifié s'il existe un risque réel de préjudice au client ou à un tiers. Le membre du personnel de Contact Hamilton peut refuser la demande s'il croit que la communication du dossier client risque de causer du tort au client ou à un tiers. En temps normal, le dossier client doit être divulgué à la demande du client, sauf s'il est probable que la divulgation du dossier nuise de façon importante à la santé physique, mentale ou émotionnelle du client ou qu'elle cause du tort à un tiers. Outre cette condition qui provient de la décision de 1992 rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *McInerney c. MacDonald*, la partie X de *la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* fournit d'autres circonstances pour refuser l'accès lorsqu'un client, qui est un enfant ou un jeune âgé de moins de 18 ans, présente une demande d'accès.

Si des restrictions s'appliquent, le client a le droit de consulter le contenu qui peut être raisonnablement extrait de la partie de son dossier faisant l'objet de restrictions.

Préalablement à la communication du dossier, le client doit signer et dater le formulaire de consentement à la divulgation des renseignements personnels de Contact Hamilton, afin d'autoriser l'organisme à divulguer au client les renseignements et documents contenus dans le dossier client dont il a la garde. À la discrétion de Contact Hamilton, le formulaire de consentement à la divulgation des renseignements personnels précisera également que le client consent à ne pas utiliser ou divulguer le dossier ou tout document ou

renseignement qui en fait partie dans le cadre d'une procédure judiciaire ou de toute autre procédure juridique, en dehors d'un processus engagé chez Contact Hamilton à l'égard de l'un des programmes administrés par l'organisme. Cette mesure vise à protéger la vie privée du client et à préserver la confidentialité de ses renseignements personnels.

PROCÉDURE : CLIENTS QUI DEMANDENT L'ACCÈS À LEUR DOSSIER

Demande d'accès par écrit

1 - Un client peut obtenir l'accès à son dossier en présentant une demande d'accès par écrit à l'agent ou l'agente de protection de la vie privée de Contact Hamilton.

2 - Toutes les demandes d'accès par écrit aux dossiers clients seront traitées par le gestionnaire, en consultation avec le membre du personnel concerné de Contact Hamilton.

3 - La demande d'accès par écrit doit contenir suffisamment de renseignements pour permettre à Contact Hamilton de reconnaître et de trouver le dossier client en déployant des efforts raisonnables. Une note concernant la demande d'accès sera consignée au dossier client, et la demande y sera versée. Si la demande est acceptée, la décision sera également consignée au dossier.

Réponse de Contact Hamilton à la demande d'accès

4 - Contact Hamilton répondra par écrit à la demande d'accès par écrit dans un délai de 30 jours après la réception de la demande. À ce moment-là, le client sera avisé par écrit que la demande d'accès à son dossier client est acceptée ou refusée.

5 - Dans certains cas, comme lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible de fournir une réponse dans un délai de 30 jours ou lorsque le fait de fournir une

réponse dans un délai de 30 jours entraverait de manière déraisonnable le fonctionnement de Contact Hamilton, Contact Hamilton peut prolonger le délai pour répondre jusqu'à un maximum de 90 jours. Si Contact Hamilton prolonge le délai, il remettra au particulier un avis écrit de la prolongation en précisant la durée de la prolongation du délai et le motif de la prolongation.

Traitement de la demande d'accès par Contact Hamilton

6 - À la réception d'une demande d'accès par écrit, un membre du personnel de Contact Hamilton vérifiera et suivra les dispositions de la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information de Contact Hamilton, notamment le principe 9 : ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.

7 - Le membre du personnel de Contact Hamilton vérifiera et appliquera la disposition suivante de la présente politique : Clients qui demandent l'accès à leur dossier. La décision d'autoriser ou de refuser l'accès est prise par le membre du personnel de Contact Hamilton. Celui-ci prendra la décision en consultation avec son gestionnaire, en se fondant sur son jugement et sa connaissance du client. Cette étape comprend un examen de chacun des documents qui font partie du dossier client.

8 - Puisque le directeur administratif ou la directrice administrative est responsable des pratiques d'information chez Contact Hamilton et agit à titre d'agent ou d'agente de protection de la vie privée relativement aux demandes d'accès ou de rectification, la décision du membre du personnel d'accorder ou de refuser l'accès à chacun des documents contenus dans le dossier sera soumise à l'examen du directeur administratif ou de la directrice administrative de Contact Hamilton (agent ou agente de protection de la vie privée).

Consentement écrit requis pour autoriser la divulgation

9 - Si le membre du personnel décide d'autoriser l'accès à tous les documents contenus dans le dossier client, il photocopiera le dossier en entier. Il préparera une lettre d'envoi qui explique la décision d'accorder au

client l'accès à tous les documents contenus au dossier **et** énumère tous les documents visés. Il préparera également un formulaire de consentement à la divulgation des renseignements personnels.

10 - La lettre d'envoi et une copie du dossier complet seront remises au client une fois que celui-ci aura signé et daté le formulaire de consentement à la divulgation des renseignements personnels. Autrement dit, le client doit signer et dater le formulaire de consentement avant que la lettre d'envoi et le dossier complet lui soient remis.

Consultation du dossier client dans les bureaux de Contact Hamilton

11 - Si le client préfère consulter son dossier client dans les bureaux de Contact Hamilton au lieu d'en obtenir une copie, il pourra le consulter sur place à un moment qui convient aux deux parties. Un membre du personnel de Contact Hamilton sera disponible pour expliquer au client les termes, les abréviations et les codes utilisés dans le dossier. Si le dossier contient des renseignements médicaux ou autres de nature délicate qui nécessitent des éclaircissements, Contact Hamilton peut aiguiller le client vers le praticien approprié (p. ex. médecin, travailleur social).

12 - Vu l'importance d'assurer l'intégrité des dossiers de Contact Hamilton, un membre du personnel de l'organisme sera présent en tout temps pendant que le client consulte son dossier client. Contact Hamilton fournira une copie papier des pages pertinentes du dossier électronique du client.

Préparation d'une copie du dossier client

13 - Un délai supplémentaire peut être nécessaire afin de préparer une copie du dossier partiel ou complet du client, ainsi que tout document justificatif nécessaire, par exemple une explication des termes, des abréviations et des codes utilisés dans le dossier. Contact Hamilton peut, à sa discrétion, exiger des frais minimes pour couvrir les coûts de photocopie du dossier client.

14 - Dans la mesure du possible, avant de communiquer une copie du dossier client, un membre du personnel de Contact Hamilton rencontrera le demandeur afin de passer en revue les renseignements contenus dans le dossier client.

PROCÉDURE : REFUS DE L'ACCÈS AUX DOSSIERS

1 - Si un membre du personnel de Contact Hamilton détermine que le client ne doit pas avoir accès à une partie ou à la totalité de son dossier, il doit en discuter avec son gestionnaire et le directeur administratif ou la directrice administrative (agent ou agente de protection de la vie privée) avant de prendre des mesures.

2 - Si Contact Hamilton refuse la demande d'accès d'un client à son dossier client, en totalité ou en partie, il fournira au client un avis écrit indiquant que Contact Hamilton rejette la demande, fournissant le ou les motifs du refus et, pour ce qui est du programme des Services à l'enfance, informant le client qu'il a le droit de présenter une plainte au sujet du refus au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Il peut y avoir des situations où la raison du refus n'est pas fournie, dans la mesure permise par la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

3 - La décision et les motifs du refus seront consignés au dossier du client.

Parents et tuteurs qui demandent l'accès

Le parent gardien ou non-gardien d'un client âgé de moins de 18 ans a le droit de consulter le dossier de ce dernier.

La partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* énonce les exceptions au droit d'un particulier d'accéder à ses renseignements personnels.

Ces exceptions s'appliquent de façon égale au droit d'accès d'un parent gardien ou non-gardien au dossier client d'un client âgé de moins de 18 ans.

Il n'est pas obligatoire d'obtenir le consentement du parent gardien pour communiquer le dossier client au parent non-gardien.

Le droit de consultation du parent non-gardien peut être modifié en vertu d'une entente de séparation ou d'une ordonnance d'un tribunal. Une entente de séparation ou une ordonnance d'un tribunal est un document juridique ayant force obligatoire. Si une telle entente de séparation ou ordonnance d'un tribunal est en vigueur, le personnel de Contact Hamilton doit en obtenir une copie et l'examiner avant de traiter la demande d'accès.

Le parent d'un client qui n'a aucun droit d'accès n'est pas autorisé à consulter le dossier client.

Si le client est âgé de moins de 16 ans et qu'il a la capacité de prendre une décision concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de ses renseignements personnels, sa décision de refuser la divulgation de son dossier client à son parent l'emporte. Dans une telle situation, le dossier client ne serait pas divulgué au parent. Cette exception pour un client âgé de moins de 16 ans capable de décider est énoncée dans la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

Par exemple, en vertu de cette exception, un parent gardien demande l'accès au dossier client de son enfant de 14 ans, mais le jeune indique qu'il ne veut pas que son parent ait accès à son dossier client. À condition que le jeune de 14 ans soit capable de décider, sa décision l'emporte, et la demande d'accès du parent est refusée.

Une fois que le client a 18 ans et qu'il a la capacité de prendre une décision concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de ses renseignements personnels, il peut décider s'il consent ou non à ce que son dossier client soit divulgué à son parent. Dans ce cas, le dossier client ne doit pas être divulgué au parent sans le consentement du client.

Si le client est âgé de 18 ans, mais qu'il n'a pas la capacité de prendre une décision concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de ses renseignements personnels (p. ex. s'il est atteint d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde), le mandataire spécial du client décidera au nom de celui-ci s'il convient ou non de consentir à la divulgation du dossier au parent du client. En général, les clients atteints d'une déficience intellectuelle légère ou modérée ont la capacité de donner leur consentement, mais pas les clients atteints d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde.

Un parent gardien ou non-gardien peut présenter une demande d'accès par écrit à l'agent ou à l'agent de la protection de la vie privée de Contact Hamilton pour obtenir l'accès au dossier client d'un jeune âgé de moins de 18 ans qui se trouve sous la garde ou le contrôle de Contact Hamilton.

La décision d'autoriser ou de refuser l'accès est prise par un membre du personnel de Contact Hamilton. L'employé prend la décision en consultation avec son gestionnaire, en se fondant sur son jugement et sa connaissance du client. Un refus est justifié s'il existe un risque réel de préjudice au client ou à un tiers. Le membre du personnel de Contact Hamilton peut refuser la demande s'il croit que la communication du dossier client risque de causer du tort au client ou à un tiers. En temps normal, le dossier client devrait être divulgué à la demande du parent gardien ou non-gardien, sauf s'il est probable que la divulgation du dossier nuise de façon importante à la santé physique, mentale ou émotionnelle du client ou qu'elle cause du tort à un tiers. Outre cette condition qui provient de la décision de 1992 rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *McInerney c. MacDonald*, la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* fournit d'autres circonstances pour refuser l'accès lorsqu'un client, qui est un enfant ou un jeune âgé de moins de 18 ans, présente une demande d'accès. Ces circonstances supplémentaires pour refuser l'accès s'appliquent de façon égale lorsqu'un parent gardien ou non-gardien présente une demande d'accès au dossier client d'un client âgé de moins de 18 ans.

Par exemple, le membre du personnel de Contact Hamilton peut retenir le dossier client en totalité ou en partie ou fournir un sommaire au parent gardien ou non-gardien, s'il croit qu'il est probable que l'accès complet ou partiel au dossier nuise de façon importante à la santé physique, mentale ou émotionnelle du client, ou cause du tort à un tiers.

Si des restrictions s'appliquent, le parent gardien ou non-gardien a le droit de consulter le contenu qui peut être raisonnablement extrait de la partie du dossier client faisant l'objet de restrictions.

Préalablement à la communication du dossier client, le parent gardien ou non-gardien doit signer et dater le formulaire de consentement à la divulgation des renseignements personnels de Contact Hamilton, afin d'autoriser l'organisme à divulguer au parent gardien ou non-gardien les renseignements et les documents contenus dans le dossier client dont il a la garde. À la discrétion de Contact Hamilton, le formulaire de consentement à la divulgation des renseignements personnels précisera également que le parent gardien ou non-gardien consent à ne pas utiliser ou divulguer le dossier client ou tout document ou renseignement qui en fait partie dans le cadre d'une procédure judiciaire ou de toute autre procédure juridique, en dehors d'un processus engagé chez Contact Hamilton à l'égard de l'un des programmes administrés par l'organisme.

Le personnel de Contact Hamilton suivra la procédure énoncée ci-dessus se rapportant aux clients qui demandent l'accès à leur dossier, y compris refuser aux clients l'accès à leur dossier, sous réserve des modifications qui pourront y être apportées au besoin.

This policy is available in English