

Aide juridique Ontario

---

# Politique concernant la protection de la vie privée



LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

# Politique concernant la protection de la vie privée

---

**Titre :** Politique concernant la protection de la vie privée  
**Auteur :** Avocat Général  
**Dernière mise à jour :** Avril 16 2014

## Table des matières

1. Application de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> .....	1
1.1 Prise de décisions centralisée aux termes de la <i>LAIPVP</i> .....	1
2. Privilège du secret professionnel de l'avocat et confidentialité .....	1
3. Rôle de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée .....	3
4. Lignes directrices .....	3
5. Droits à verser pour une demande et autres droits imposés par la <i>LAIPVP</i> .....	4
5.1 Droits à verser pour une demande .....	4
5.2 Autres droits .....	4
6. Collecte de renseignements personnels .....	5
6.1 Protection de la vie privée et confidentialité .....	5
6.2 Limite du recueil de renseignements personnels .....	6
6.3 Identification des personnes présentant une demande d'aide juridique .....	6
7. Utilisation et divulgation de renseignements personnels .....	7
7.1 Ce qu'il faut faire dans le cas où des renseignements ont été divulgués de façon inopportune .....	7
8. Comment traiter une plainte concernant la protection de la vie privée .....	8
9. Droit d'une personne d'accéder à ses renseignements personnels et de les rectifier .....	8
10. Conservation et disposition des renseignements personnels (art.40 de la <i>LAIPVP</i> et règlements) .....	9
11. Dossiers électroniques et courriels .....	10
12. Dossiers de l'aide juridique assujettis à la <i>LAIPVP</i> .....	11
12.1 Manuels et lignes directrices .....	11
12.2 Notes de service et circulaires .....	11

12.3 Dossiers du personnel .....	11
12.4 Dossiers concernant les fournisseurs de services et les consultants .....	12
12.5 Lettres d'opinion.....	12
13. Situation d'urgence.....	13
14. Réponse entemps voulu .....	13
15. Coordinatrice AIPVP .....	13
16. Lignes directrices concernant les renseignements fréquemment demandés .....	14
16.1 Documents que le public peut consulter dans les bureaux régionaux .....	14
16.2 Documents que le public peut consulter au bureau provincial .....	14
16.3 Information que l'on peut divulguer de façon courante .....	15
16.4 Information généralement divulguée* .....	16
16.5 Information qui n'est pas divulguée* (violation de la confidentialité ou intrusion à la vie privée.....)	17
17. Demande d'information.....	18

### **Attachments**

- Demande d'information
  - Privacy Policy\_Request for information\_fr.pdf

# Politique concernant la protection de la vie privée

---

## 1. Application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services d'aide juridique (LSAJ)*, Aide juridique Ontario fait partie des organismes visés par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)* et assujettis aux contrôles du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (« le Commissaire »). L'administration provinciale, y compris les bureaux avec avocats salariés, et les bureaux régionaux sont visés par cette loi. Cependant, comme il est expliqué ci-dessous, les catégories de dossiers de l'aide juridique à divulguer aux termes de la *LAIPVP* sont limitées. La nouvelle *Loi sur les services d'aide juridique (LSAJ)* renvoie à la *LAIPVP* dans son article 84.

### 1.1 Prise de décisions centralisée aux termes de la *LAIPVP*

Aux termes de la *LAIPVP*, la « personne responsable » de l'institution est responsable des décisions concernant la divulgation des renseignements ainsi que de l'administration des demandes d'accès à des renseignements en vertu de la *LAIPVP*. La présidente-directrice générale d'Aide juridique Ontario a été désignée en tant que personne responsable de notre organisme par le règlement pris en application de la *LAIPVP*. Elle a délégué à l'avocate générale son pouvoir décisionnel concernant les questions relevant de la *LAIPVP*, et à la coordinatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (qui est la directrice aux appels et à l'accès à l'information), l'administration des demandes d'accès à l'information (art. 62 de la *LAIPVP*).

## 2. Privilège du secret professionnel de l'avocat et confidentialité

La plupart des dossiers créés et maintenus par Aide juridique Ontario sont privilégiés de la même manière que les communications entre un avocat et son client, en vertu de l'article 89 de la *Loi sur les services d'aide juridique*, ou relèvent de la disposition concernant la confidentialité de l'article 90 de cette même loi. **Ces dispositions** (de même que l'article 92 concernant les vérifications d'assurance de la qualité) **l'emportent sur la *LAIPVP*** (art. 103 de la *LSAJ* et par. 67 (2) de la *LAIPVP*).

89.(1) Toutes les communications d'ordre juridique entre, d'une part, la Société, un dirigeant ou un employé de la Société, un directeur régional ou un membre d'un comité régional et, d'autre part, l'auteur d'une demande de services d'aide juridique sont privilégiées de la même manière et dans la même mesure que les communications entre un procureur et son client.

(2) Toutes les communications d'ordre juridique entre, d'une part, un avocat, un étudiant, un fournisseur de services dans une clinique, une société étudiante de services d'aide juridique ou une autre entité que finance la Société, ou tout autre membre, dirigeant ou employé d'une clinique, d'une société étudiante de services d'aide juridique ou d'une autre entité que finance la Société et, d'autre part, l'auteur d'une demande de services d'aide juridique sont privilégiées de la même manière et dans la même mesure que les communications entre un procureur et son client.

90.(1) Un membre du conseil d'administration, un dirigeant ou un employé de la Société, un directeur régional, un membre d'un comité régional, un avocat, un fournisseur de services ou un membre, dirigeant, administrateur ou employé d'une clinique, d'une société étudiante de services d'aide juridique ou d'une autre entité que finance la Société *ne doit pas divulguer ni permettre que soient divulgués des renseignements ou des documents qui lui sont communiqués ou qu'il reçoit dans l'exercice de ses fonctions ou dans la prestation de services d'aide juridique.* (notre emphase).

(2) Une personne visée au paragraphe (1) peut divulguer ou permettre que soient divulgués des renseignements dans l'exercice de ses fonctions ou dans la prestation de services d'aide juridique ou avec l'assentiment de l'auteur de la demande ou si la Société l'y autorise.

#### Avis important

Par conséquent, **tous nos dossiers auxquels s'applique le privilège du secret professionnel de l'avocat ou la disposition de très large portée de l'article 90 concernant la confidentialité ne sont pas assujettis au droit d'accès en vertu de la LAIPVP. Ces dossiers ne peuvent être divulgués qu'avec le consentement du client (art. 89) ou conformément au par. 90 (2) de la LSAJ, c'est-à-dire lorsque c'est nécessaire dans l'exercice des fonctions de l'aide juridique, avec le consentement du client ou l'autorisation de la Société. Les lignes directrices annexées à cette politique précisent les circonstances dans lesquelles vous pouvez divulguer cette information.**

### 3. Rôle de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (« le Commissaire ») peut encore intervenir dans nos décisions lorsqu'on nous demande l'accès à un dossier et que, à notre avis, cette demande relève des dispositions concernant le secret professionnel de l'avocat ou la confidentialité de l'information. **Même si notre refus de divulguer des renseignements relevant de ces dispositions est justifié, si la personne en question maintient sa demande d'accès à cette information, il faut lui demander de remplir le formulaire de demande d'accès selon la LAIPVP (copie ci-jointe) ou de rédiger une lettre de demande, de façon à disposer d'une demande écrite officielle donnant à son auteur la possibilité d'interjeter appel, comme le prévoit la LAIPVP.** Le Commissaire conserve les pouvoirs de décider si l'information demandée relève ou non des dispositions qui l'emportent sur la LAIPVP (secret professionnel de l'avocat ou confidentialité aux termes de la LSAJ).

### 4. Lignes directrices

**Le personnel du bureau provincial et des bureaux régionaux peut traiter directement les demandes courantes de divulgation de certains renseignements conformément aux lignes directrices ci-jointes en annexe.**

Si la demande d'accès porte sur des renseignements non visés par les lignes directrices, il faut remettre à l'auteur de la demande un formulaire de demande aux termes de la LAIPVP ou lui demander de présenter sa demande par écrit et de l'envoyer à la coordinatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (« la coordinatrice AIPVP »). Lorsque les lignes directrices indiquent qu'il faut refuser la divulgation, le personnel doit en aviser l'auteur de la demande et lui indiquer qu'il a le droit de présenter une demande officielle aux termes de la LAIPVP. Le formulaire de demande dûment rempli ou la lettre de demande doit alors être envoyé immédiatement à la coordinatrice AIPVP. (La « personne responsable » d'Aide juridique Ontario décidera alors si les dispositions de la LAIPVP s'appliquent ou non et s'il y a lieu ou non d'autoriser la divulgation de l'information demandée, donnant ainsi à l'auteur de la demande le droit d'interjeter appel de la décision devant le Commissaire.)

## 5. Droits à verser pour une demande et autres droits imposés par la LAIPVP

### 5.1 Droits à verser pour une demande

Toute demande officielle et écrite présentée en vertu de la *LAIPVP* doit être accompagnée du versement de droits (alinéa 24 (1)c) de la *LAIPVP*). À l'heure actuelle, ces droits sont de 5 \$. Par conséquent, si une personne souhaite présenter une demande de divulgation de renseignements à Aide juridique Ontario aux termes de la *LAIPVP*, vous devez lui remettre le formulaire de demande ou lui demander de présenter cette demande par écrit et exiger le versement des droits correspondants de 5 \$. Les bureaux régionaux peuvent demander à l'auteur de la demande de verser les 5 \$ en espèces, auquel cas il faut lui fournir un reçu indiquant que ces fonds correspondent à des « recettes diverses ». Si c'est plus pratique pour l'auteur de la demande, vous pouvez aussi lui demander d'envoyer le formulaire de demande dûment rempli à la coordinatrice AIPVP en y joignant un chèque de 5 \$ à l'ordre d'Aide juridique Ontario. Si vous encaissez les 5 \$ en espèces, veuillez envoyer une copie du reçu à la coordinatrice AIPVP de façon à ce que nous sachions que le paiement a été effectué.

Une demande verbale de renseignements peut être accordée de façon informelle conformément aux lignes directrices ci-jointes en annexe, sans exiger le versement des droits.

### 5.2 Autres droits

L'article 57 de la *LAIPVP* exige aussi que quiconque présente une demande d'accès à de l'information verse des droits pour rembourser les frais de traitement de la demande, notamment les frais pour chaque heure de recherche manuelle requise afin de retrouver un document et les frais de reproduction. Une disposition de la Loi autorise la personne responsable à supprimer en totalité ou en partie la somme exigée si elle estime (décision que le Commissaire peut changer) que cette mesure est juste et équitable après avoir tenu compte, par exemple, du fardeau financier que ces frais imposeraient à la personne qui demande le document. **Veillez communiquer avec la coordinatrice AIPVP pour discuter de l'imposition de droits de reproduction ou de recherche d'un document.**

Pour remettre des copies de documents les concernant personnellement et que nous divulguerions normalement à l'auteur de la demande ou au personnel de l'aide juridique, des droits ne seront pas exigés, à moins que la recherche du document ou sa reproduction exige plus de deux heures de travail ou qu'il y ait plus de 50 pages à reproduire. Dans ces circonstances, les droits prévus par le règlement pris en application de la *LAIPVP*

## 6. Collecte de renseignements personnels

L'article 84 de la *LSAJ* donne à Aide juridique Ontario le pouvoir de recueillir des renseignements personnels afin de s'acquitter de ses fonctions et d'exercer ses pouvoirs aux termes de la loi. Par conséquent, nous avons inclus dans nos formulaires de demande d'aide juridique un avis indiquant que les renseignements personnels sont recueillis aux termes de la *LSAJ* et qu'ils seront utilisés aux fins suivantes : déterminer l'admissibilité à l'aide juridique; permettre de prendre les mesures nécessaires pour recouvrer toute somme payable à l'aide juridique; identifier les personnes à faible revenu et les collectivités défavorisées et évaluer leurs besoins en matière de services juridiques. Cet avis indique également que toute question à ce sujet peut être adressée à la coordinatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Des avis similaires apparaissent dans les autres documents qu'Aide juridique Ontario utilise pour recueillir des renseignements personnels, notamment l'entente de contribution et le formulaire d'inscription sur les listes des avocats.

Selon la définition contenue dans la *LAIPVP*, les renseignements personnels sont les renseignements consignés ayant trait à une personne qui peut être identifiée. Ils comprennent notamment les renseignements concernant la race, l'origine nationale ou ethnique, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial ou familial, l'adresse, le numéro de téléphone, les renseignements concernant l'éducation, les antécédents médicaux, psychiatriques, criminels ou professionnels de la personne considérée ou les opérations financières à laquelle celle-ci a participé. Les renseignements personnels incluent également le nom de la personne, s'il figure parmi d'autres renseignements personnels qui la concernent ou si sa divulgation risque de révéler d'autres renseignements personnels au sujet de cette personne (par. 2 (1)). Cette liste n'est pas exhaustive.

### 6.1 Protection de la vie privée et confidentialité

Les explications ci-dessus portent sur les obligations d'Aide juridique Ontario en matière de confidentialité. La confidentialité est l'exigence de ne pas divulguer des renseignements personnels à qui que ce soit à l'extérieur de l'aide juridique, sauf conformément aux dispositions législatives de la *LAIPVP* et de la *LSAJ*.

La protection de la vie privée est un concept qui englobe la confidentialité, mais va plus loin. La protection de la vie privée vise la façon dont un organisme recueille, utilise et divulgue des renseignements personnels ainsi que le droit d'une personne de contrôler l'utilisation, le recueil et la divulgation des renseignements personnels la concernant, le droit d'y accéder et le droit de les faire rectifier au besoin.

Dans notre contexte, il est important de comprendre que le personnel de l'aide juridique doit avoir une raison professionnelle justifiée pour accéder aux renseignements personnels concernant l'auteur d'une demande d'aide juridique ou toute autre personne dont nous détenons les dossiers personnels, y compris les avocats et autres prestataires de services. **Le personnel n'est pas autorisé à accéder à des renseignements par simple curiosité, pour**



**en savoir plus sur une personne ou un cas donné. Les membres du personnel ne sont autorisés à accéder à des dossiers que pour exécuter les tâches qui leur incombent.** Des mécanismes de contrôle dans le TSN pourront être établis pour assurer le respect de ces restrictions.

## 6.2 Limite du recueil de renseignements personnels

Les membres du personnel doivent aussi comprendre qu'il y a des limites quant aux renseignements personnels que l'on peut demander à l'auteur d'une demande d'aide juridique. Les questions posées doivent se limiter à celles nécessaires pour traiter la demande. Il faut éviter de recueillir d'autres détails personnels qui pourraient être utiles, mais ne sont pas indispensables.

Les membres du personnel doivent garder à l'esprit qu'une personne a le droit d'accéder aux renseignements contenus dans son dossier, y compris les notes et documents que le personnel de l'aide juridique pourrait y avoir inclus. Il faut donc éviter d'enregistrer dans le dossier des clients des observations personnelles inopportunes dans les rubriques à texte libre du formulaire de demande. De la même façon, il faut éviter de placer dans le dossier d'un client de l'aide juridique des renseignements personnels détaillés sur d'autres clients, même s'il s'agit de personnes coaccusées ou ayant une relation quelconque. Chaque fois que le TSN contient des sections à texte libre, veuillez y inscrire seulement les renseignements requis pour la conduite de nos activités. Même si l'auteur d'une demande d'aide juridique fournit des renseignements personnels additionnels, il faut n'enregistrer que ce qui est nécessaire au traitement de la demande.

## 6.3 Identification des personnes présentant une demande d'aide juridique

Dans le même esprit, Aide juridique Ontario n'autorise plus l'enregistrement de la carte Santé, même si l'auteur de la demande la présente comme pièce d'identité. N'enregistrez pas le numéro de carte Santé puisque la *Loi de 1991 sur le contrôle des cartes Santé et des numéros de carte Santé* l'interdit. La politique d'Aide juridique Ontario concernant le recueil du numéro d'assurance sociale (NAS) a également changé. Le personnel de l'aide juridique peut exiger que l'auteur d'une demande d'aide juridique présente une pièce d'identité, mais il ne doit pas demander à voir sa carte de NAS. Lorsque l'auteur de la demande présente sa carte de NAS, on peut enregistrer celle-ci dans le TSN comme étant la pièce d'identité fournie à l'appui de la demande. Toutefois, les politiques d'Aide juridique Ontario n'autorisent plus à rechercher le dossier d'une personne à partir de son NAS. Il faut effectuer les recherches à partir du nom et de l'adresse de la personne en question et des numéros d'identification qui lui ont été assignés par le TSN.

Le NAS est recueilli dans l'entente de contribution parce que ce numéro peut être nécessaire pour son application à l'avenir, si le client n'en respecte pas les conditions.

## **7. Utilisation et divulgation de renseignements personnels**

Comme indiqué ci-dessus, Aide juridique Ontario est autorisée à recueillir des renseignements personnels. Toutefois, nous n'avons pas le droit de divulguer ces renseignements autrement qu'en respectant les dispositions à la fois de la *LAIPVP* et de la *LSAJ*. La *LSAJ* contient des dispositions interdisant la divulgation des renseignements personnels. Par conséquent, avant de divulguer des renseignements personnels, nous devons veiller au respect des dispositions de la *LSAJ* relatives à la confidentialité et au secret professionnel des avocats, mais aussi de celles de la *LAIPVP*.

Les articles 41, 42 et 43 de la *LAIPVP* gouvernent l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels recueillis par l'aide juridique. L'avis concernant la *LAIPVP* dans le formulaire de demande, qui est signé par le client, nous autorise à recueillir et à utiliser des renseignements personnels aux fins spécifiées. Ceci inclut, par exemple, la vérification des renseignements financiers. Nous demandons aussi à chaque personne présentant une demande de signer un formulaire de *consentement d'inspection* qui contient l'autorisation spécifique de procéder à la vérification des renseignements financiers. L'utilisation de renseignements personnels doit se limiter à des fins pour lesquelles le client a spécifiquement consenti, aux fins pour lesquelles ces renseignements ont été obtenus ou à des fins compatibles. La *LAIPVP* précise qu'une divulgation est compatible si la personne concernée peut raisonnablement s'y attendre au moment où les renseignements en question ont été recueillis. Si vous avez des doutes à ce sujet, veuillez communiquer avec la coordinatrice *LAIPVP*.

L'article 42 de la *LAIPVP* autorise spécifiquement la divulgation de renseignements personnels dans certaines circonstances. Toutefois, étant donné que la *LSAJ* l'emporte sur la *LAIPVP* et qu'elle contient des dispositions plus strictes que cette dernière concernant la divulgation de renseignements concernant nos clients et d'autres renseignements recueillis dans le cadre de nos activités, il ne faut divulguer aucun renseignement en vertu de l'article 42 de la *LAIPVP* sans avoir vérifié au préalable que la *LSAJ* l'autorise.

### **7.1 Ce qu'il faut faire dans le cas où des renseignements ont été divulgués de façon inopportune**

Si vous apprenez qu'il y a eu violation à la protection de la vie privée, vous devez communiquer immédiatement avec la coordinatrice *AIPVP*. Aide juridique Ontario a établi un document de politique concernant les mesures à prendre dans une telle situation. Le personnel doit respecter cette politique pour tous les cas de non-respect de la vie privée.

## 8. Comment traiter une plainte concernant la protection de la vie privée

Les bureaux régionaux et les services du bureau provincial traitent individuellement les plaintes conformément à la politique d'Aide juridique Ontario. Lorsque vous recevez une plainte portant sur une question en rapport avec la protection de la vie privée, veuillez communiquer avec la coordinatrice AIPVP qui vous conseillera sur les mesures à prendre. Même si vous pensez savoir ce qu'il convient de faire, veuillez aviser la coordinatrice AIPVP de la plainte, de façon à lui permettre de tenir un relevé exact du nombre de plaintes déposées.

## 9. Droit d'une personne d'accéder à ses renseignements personnels et de les rectifier

L'article 47 de la LAIPVP précise qu'une personne a le droit d'accéder aux renseignements la concernant contenus dans une banque de renseignements personnels (comme le TSN). En règle générale, Aide juridique Ontario a pour principe que l'auteur d'une demande d'aide juridique a le droit d'accéder à tous les renseignements contenus dans son dossier. Il peut y avoir des exceptions dans le cas de renseignements en rapport avec une enquête menée par le service des enquêtes, ou dans le cas de renseignements fournis par une tierce partie qui pourrait être touchée par la divulgation de l'information (par exemple, lettres d'opinion d'avocats – voir ci-dessous). Si vous avez des questions concernant la divulgation de certaines parties du dossier d'un client, veuillez communiquer avec la coordinatrice AIPVP.

Le droit d'une personne d'exiger la rectification de renseignements personnels la concernant lui permet de demander que ces renseignements soient corrigés. S'il y a lieu, la personne concernée peut exiger qu'Aide juridique Ontario place dans son dossier une déclaration de désaccord faisant mention de la rectification demandée mais non effectuée; de plus, l'auteur de la demande peut exiger que toute tierce personne ou entité à qui les renseignements ont été divulgués au cours de l'année qui précède soit avisée de la correction apportée ou de la déclaration de désaccord. Ces droits exigent qu'Aide juridique Ontario tienne un registre des personnes auxquelles le dossier a été divulgué. Même s'il n'est pas nécessaire d'enregistrer les divulgations au personnel de l'aide juridique qui traite les dossiers de demande de façon courante, **toute communication de renseignements personnels à quiconque ne faisant pas partie du personnel d'Aide juridique Ontario doit être enregistrée dans la section des notes ou des pièces jointes du dossier en question.** Même si c'est inhabituel, ce genre de divulgation peut se produire dans le cadre de la vérification des renseignements financiers ou d'autres questions liées à l'admissibilité. Il n'est pas nécessaire d'ajouter une note au dossier lorsque vous demandez des renseignements à une tierce partie sans divulguer de renseignements personnels. Toutefois, si vous avez divulgué des renseignements personnels, vous devez le noter dans le dossier informatisé du client. Si vous recevez une demande de rectification ou une déclaration de désaccord, veuillez en informer la coordinatrice AIPVP.

## **10. Conservation et disposition des renseignements personnels (art.40 de la LAIPVP et règlements)**

- **Conservation**

L'article 4 du règlement pris en application de la LAIPVP exige qu'une institution conserve les renseignements personnels dont elle s'est servie pendant au moins *un an* après leur utilisation. Aux termes de la politique actuelle d'Aide juridique Ontario, les dossiers des clients sont conservés dans les bureaux régionaux pendant *deux ans, plus l'année civile en cours*. Pour nos propres besoins administratifs, nous devons continuer à conserver les dossiers des clients pendant une durée plus longue que le minimum requis aux termes de la LAIPVP. Les bureaux régionaux devraient continuer d'utiliser des postes mobiles de déchiquetage d'entreprises cautionnées pour détruire les documents une fois la date limite de conservation passée. Le bureau provincial et le bureau régional de Toronto ont leurs propres déchiqueteuses.

- **Disposition**

N'oubliez pas qu'avant d'en disposer, il faut déchiqueter les dossiers des clients ainsi que tout document contenant des renseignements personnels sur les clients ou sur qui que ce soit d'autre. Il ne faut pas placer de documents relatifs aux clients dans la boîte bleue pour le recyclage avant de les avoir déchiquetés. Si vous n'avez pas de déchiqueteuse dans vos locaux, veuillez communiquer avec la coordinatrice des achats (Marylee Webb) pour prendre les dispositions nécessaires pour en acheter une. Cette instruction concerne non seulement l'élimination des dossiers à la fin de leur utilisation, mais aussi l'élimination de tout papier sur lequel figure des renseignements personnels.

Le Bureau des services aux cliniques conserve les dossiers des cliniques au bureau provincial pendant deux ans après leur envoi pour entreposage sécuritaire.

- **Réutilisation du papier**

Certains bureaux régionaux et services ont, dans le passé, réutilisé le papier comme brouillon, en écrivant au dos de formulaires imprimés ou d'autres documents utilisés antérieurement. Même si ce n'est pas intentionnel, il se peut que certains documents contenant des renseignements confidentiels sur les clients aient été ainsi réutilisés par inadvertance.

Afin de protéger la confidentialité des renseignements concernant les clients, veuillez cesser toute réutilisation du papier dans votre bureau régional ou service. Le recyclage du papier ne contenant aucun renseignement personnel peut se faire en utilisant à bon escient le programme de la boîte bleue qui évite les gaspillages.

## **11. Dossiers électroniques et courriels**

Les dossiers incluent les documents électroniques et les courriels. La divulgation des courriels est sujette aux mêmes règles que celle des documents imprimés et des autres documents électroniques. Veillez à ce que les documents électroniques soient préservés comme requis, sous forme électronique ou en en imprimant un exemplaire que vous conserverez dans le dossier pertinent. Lorsque l'information n'est conservée que sous forme électronique, il faut ajouter une note à cet effet dans le dossier papier correspondant de façon à ce que toute recherche ultérieure dans le dossier révèle l'existence de l'information conservée sous forme électronique.

Pour décider s'il est nécessaire ou non de conserver un message de courriel ou un autre document électronique, tenez compte du fait que ce document contient ou non des renseignements que vous conserveriez s'il s'agissait d'un document écrit. Vous pouvez détruire les documents temporaires, par exemple, les circulaires d'information, les notes de service, les renseignements concernant des questions administratives sans rapport direct avec la prestation de nos services, les copies en double de circulaires administratives et les ébauches de lettres ou documents qui ne constituent pas une étape importante dans la rédaction d'un document final ni le relevé d'une décision.

D'un autre côté, les messages de courriel en rapport avec nos activités ou avec les dossiers de nos clients doivent être conservés. Assurez-vous de conserver ces messages de façon telle qu'il ne soit pas possible de les modifier ou de les effacer par la suite. Si vous avez des doutes quant à la nécessité de conserver un document électronique, il est préférable de le conserver pendant quelque temps afin d'évaluer son importance ultérieurement. Si vous n'avez aucun moyen de conserver l'information de façon sécuritaire à long terme, conservez une copie papier du message.

Étant donné que les messages de courriel n'ont parfois aucune signification sans le contexte dans lequel ils ont été envoyés, il peut être nécessaire de conserver les renseignements concernant l'expéditeur, la date, l'heure et l'objet du message, surtout s'il s'agit d'une réponse. N'oubliez pas que ce qui peut vous sembler une discussion informelle peut en fait constituer un enregistrement si la discussion en question a conduit à une décision en rapport avec le mandat d'Aide juridique Ontario. Dans ces circonstances, il faut conserver l'enregistrement électronique.

## 12. Dossiers de l'aide juridique assujettis é la LAIPVP

Les dossiers des catégories suivantes ne sont pas assujettis aux dispositions concernant le secret professionnel de l'avocat ou la confidentialité. Leur divulgation est donc assujettie aux dispositions de la LAIPVP. Cette liste n'est pas exhaustive. Chaque élément est expliqué plus en détail ci-après.

1. **Manuels et lignes directrices** rédigés par Aide juridique Ontario et destinés à son personnel ou aux prestataires de services
2. **Circulaires et notes de service traitant de questions opérationnelles ou de politique**, envoyés au personnel ou aux prestataires de service
3. **Dossiers du personnel**
4. **Dossiers concernant les prestataires de services ou les consultants** qui pourraient être créés ou conservés par Aide juridique Ontario
5. **Lettres d'opinion**

### 12.1 Manuels et lignes directrices

Aux termes de la LAIPVP, certains documents doivent être mis à la disposition du public (aux fins d'inspection et de reproduction) dans une bibliothèque ou une salle de lecture de l'institution. Il s'agit notamment des manuels, des directives et des lignes directrices rédigées à l'intention des agents et indiquant comment déterminer l'admissibilité d'une demande de privilège ou de prestation administrée par l'institution. Même si vous ne disposez pas d'une bibliothèque ou d'une salle de lecture ouverte au public, **veuillez fournir les manuels ou les lignes directrices qu'un membre du public demanderait d'examiner** et, si la personne en fait la demande, laissez-lui utiliser une salle de réunion.

### 12.2 Notes de service et circulaires

Les circulaires, notes de service et bulletins envoyés aux **prestataires de services** sont des documents publics **disponibles à quiconque en fait la demande**. Les avis et les notes de service envoyés au **personnel peuvent être divulgués** sous réserve de certaines exceptions (alinéas 18 (1) e), f) et g) de la LAIPVP). Toute demande de divulgation de notes de service envoyées au personnel doit être discutée avec la coordinatrice AIPVP.

### 12.3 Dossiers du personnel

**En règle générale, il ne faut pas divulguer (sauf aux membres du personnel concernés)** les dossiers du personnel parce que leur divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée (par. 21 (3)), à l'exception des renseignements généraux concernant le classement, les barèmes de traitement et d'avantages sociaux ou les responsabilités professionnelles des membres du personnel (alinéa 21 (4) a)). Lorsque la demande provient des employés eux-mêmes, référez-vous aux lignes directrices ci-jointes en annexe. Lorsqu'une tierce partie demande la divulgation de dossiers du personnel, avisez-la que cette information n'est en

principe pas fournie. Si elle maintient sa demande, donnez-lui un formulaire de demande selon la *LAIPVP*, recueillez les 5 \$ et envoyez le formulaire rempli à la coordinatrice AIPVP.

## 12.4 Dossiers concernant les fournisseurs de services et les consultants

**En règle générale, il ne faut pas divulguer** les dossiers individuels concernant les fournisseurs de services et les consultants parce que leur divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. **Les renseignements concernant les sommes facturées par un avocat dans une affaire donnée sont en principe protégés par le secret professionnel de l’avocat, et leur divulgation n’est pas gouvernée par la *LAIPVP*. Les renseignements concernant le montant total des factures d’un avocat relèvent de la *LAIPVP* mais ne peuvent pas être divulgués parce que leur divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée (alinéa 21 (3) f)), sauf s’il a été déterminé qu’il y a nécessité manifeste de divulguer cette information dans l’intérêt public, auquel cas les exemptions ne s’appliquent pas (art. 23).** Si la personne en question maintient sa demande d’accès, remettez-lui un formulaire de demande selon la *LAIPVP*, exigez le paiement des 5 \$ et envoyez le formulaire rempli à la coordinatrice AIPVP.

## 12.5 Lettres d’opinion

Lorsqu’un client demande une copie de la lettre d’opinion de son avocat, il faut suivre la procédure suivante : contacter l’avocat et l’aviser de la demande concernant la lettre d’opinion. Indiquer à l’avocat qu’Aide juridique Ontario est assujettie à la *LAIPVP* et que, par conséquent, quiconque demande des services d’aide juridique a généralement le droit d’accéder à ses renseignements personnels, y compris les lettres d’opinion le concernant. Toutefois, la *LAIPVP* prévoit des exceptions lorsqu’une tierce partie peut raisonnablement craindre que cette divulgation mette en jeu sa propre sécurité. Demandez à l’avocat s’il craint que sa sécurité soit menacée par la divulgation de la lettre d’opinion. Si l’avocat répond par l’affirmative, indiquez-lui que la décision concernant la divulgation sera prise par la déléguée de la personne responsable aux termes de la *LAIPVP* et qu’il est possible que la lettre d’opinion soit divulguée en totalité ou en partie. Si la divulgation est refusée, il faut aviser l’auteur de la demande que le motif du refus est la crainte exprimée par une tierce partie pour sa propre santé ou sécurité. Dans certains cas, l’avocat pourrait conclure que, dans ces circonstances, le refus de divulguer le document pourrait mettre en colère la personne en question qui pourrait alors être plus dangereuse que si on lui avait remis une lettre d’opinion dont elle n’apprécierait pas le contenu. Si cet échange entre votre bureau et l’avocat a lieu par écrit, envoyez la demande de divulgation de la lettre d’opinion à la coordinatrice AIPVP en y joignant les observations de l’avocat concernant cette divulgation. Si l’échange est oral, joignez à la demande une note faisant rapport de votre conversation. Dans tous les cas, veuillez y joindre une copie de la lettre d’opinion demandée. On communiquera une nouvelle fois avec l’avocat avant que la décision de divulguer la totalité ou une partie de la lettre d’opinion ne soit prise.

## **13. Situation d'urgence**

**Il y a eu dans le passé, et il continuera d'y avoir, des situations d'urgence où la protection de la vie ou la sécurité d'une personne peut dépendre de la divulgation de renseignements personnels. La LAIPVP prévoit et autorise la divulgation de renseignements personnels « lors d'une situation d'urgence ayant une incidence sur la santé ou la sécurité d'un particulier » (par. 42 h)). Si une telle situation se produisait, vous n'auriez peut-être pas le temps de demander l'avis de la coordinatrice AIPVP. Néanmoins, à la suite d'une divulgation dans de telles circonstances, vous devez communiquer avec elle dès que possible.**

Il y a eu des situations où le personnel de l'aide juridique a jugé nécessaire d'aviser la police parce qu'un client commettait un acte criminel dans les locaux de l'aide juridique ou que les membres du personnel craignaient pour leur propre sécurité et souhaitaient appeler la police pour obtenir sa protection. Si un client commet un acte criminel dans les locaux de l'aide juridique, ou est sur le point de le faire, la LAIPVP et la LSAJ n'interdisent pas de divulguer des renseignements le concernant. Lorsque les membres du personnel de l'aide juridique craignent pour leur propre santé ou sécurité ou pour celles d'une tierce partie, ils ont le droit d'appeler la police. Si c'est possible, communiquez avec la coordinatrice AIPVP avant d'appeler la police.

## **14. Réponse entemps voulu**

La LAIPVP prévoit des délais qu'il faut respecter pour répondre aux demandes d'accès à de l'information. Par exemple, le bureau provincial doit donner la lettre de décision accordant ou refusant l'accès dans les 30 jours de la réception de la demande. Durant cette période, il faut aviser de la demande toute tierce partie concernée et lui fournir la possibilité de présenter des observations. Par conséquent, traitez sans retard toute demande d'accès et veillez à ce que les formulaires de demande soient transmis à la coordinatrice AIPVP dès qu'ils sont remplis. Une lettre demandant la communication de renseignements constitue une demande d'accès aux termes de la LAIPVP. Il faut traiter les demandes présentées sous cette forme dans les mêmes délais que les demandes officielles.

## **15. Coordinatrice AIPVP**

Pour communiquer avec la coordinatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, veuillez écrire à Linda Hall, directrice aux appels et à l'accès à l'information, 375, avenue University Avenue, bureau 404, Toronto M5G 2G1. Vous pouvez aussi communiquer avec elle



par télécopieur au 416 979-7338 ou par téléphone en composant le 416 979-1446 ou le 416 204-4706.

## **16. Lignes directrices concernant les renseignements fréquemment demandés**

### **16.1 Documents que le public peut consulter dans les bureaux régionaux**

- Rapport annuel
- Plan d'activités
- Guide concernant l'admissibilité financière et la couverture
- Manuel de procédures des bureaux régionaux
- Manuel des politiques et procédures des ressources humaines
- Manuel des critères d'admissibilité financière, des politiques et des procédures
- Manuel des avocats de service
- Politiques concernant les ententes de paiement

### **16.2 Documents que le public peut consulter au bureau provincial**

- Rapport annuel
- Plan d'activités
- Guide concernant l'admissibilité financière et la couverture
- Manuel de procédures des bureaux régionaux
- Manuel des politiques et procédures des ressources humaines
- Manuel des critères d'admissibilité financière, des politiques et des procédures

- Politiques concernant les ententes de paiement
- Manuel des avocats de service
- Manuel du tarif
- Politiques et procédures des cliniques
- Lettres patentes, règlements intérieurs et politiques des cliniques\*
- Composition du personnel des cliniques
- Conditions et modalités générales du financement des cliniques

\* Les lettres patentes, règlements intérieurs et politiques peuvent ne pas être disponibles pour certaines cliniques juridiques communautaires.

### 16.3 Information que l'on peut divulguer de façon courante

- **À l'auteur d'une demande d'aide juridique** (par mesure d'équité, il faut aussi divulguer ce qui suit)
  - Formulaire 2 de demande d'aide juridique
  - Compte de l'avocat se rapportant à la cause du client en question
  - Motifs du refus de délivrer un certificat d'aide juridique
  - Information fournie par l'auteur de la demande et figurant dans son dossier
  - Procès-verbal de la réunion du comité régional portant sur la demande d'aide juridique ou l'appel de l'auteur de la demande
- **À un membre du personnel d'Aide juridique Ontario**  
Information fournie par l'employé et figurant dans son dossier personnel
- **À la cour ou au procureur de la Couronne avant l'audience, l'enquête préliminaire, le procès ou l'appel\***  
Le fait qu'une personne a présenté une demande de certificat ou qu'un certificat lui a été délivré ainsi que l'avancement du traitement de la demande dans la procédure administrative de l'aide juridique afin d'aider la cour ou le tribunal et faciliter sa procédure administrative
- **Au représentant d'un avocat fournissant des services à la demande d'un avocat qui a accepté un certificat d'aide juridique ou à une tierce partie à laquelle un avocat doit des débours \***

Le fait que l'avocat qui a accepté le certificat a été payé ou non ainsi que le montant du paiement correspondant

- **À une tierce partie qui, par entente ou par obligation, paiera une partie ou la totalité des coûts d'aide juridique d'un bénéficiaire de l'aide juridique\***

L'existence et le montant de la dette envers l'aide juridique pour chaque certificat non réglé, y compris le détail des montants dus à Aide Juridique Ontario pour les honoraires, les débours, les intérêts et les frais administratifs imposés par Aide juridique Ontario, ainsi que les dates auxquelles ces montants étaient exigibles

- **À une tierce partie créancière d'une personne, généralement d'un fournisseur de services, à laquelle Aide juridique Ontario remboursera des fonds lorsque cette tierce partie aura pris des mesures pour faire valoir son droit légal d'être payée directement par Aide juridique Ontario\***

Détails des autres créanciers qui réclament aussi un remboursement à partir des fonds qui seront versés par la Société

\*Cette divulgation a été expressément autorisée par le conseil d'administration d'Aide juridique Ontario en vertu du pouvoir dont elle dispose aux termes du paragraphe 90 (2) de la *Loi sur le service d'aide juridique*.

## 16.4 Information généralement divulguée\*

- **À l'auteur d'une demande d'aide juridique\*\* (par mesure d'équité, une certaine divulgation s'impose)**
  - Renseignements fournis sur l'auteur de la demande et contenus dans son dossier (à moins que cette information n'ait été fournie à titre confidentiel et qu'il y ait un motif de maintenir cette confidentialité)
  - Lettre d'opinion fournie par l'avocat de l'auteur de la demande (après que l'on ait communiqué avec cet avocat et qu'on lui ait donné la possibilité de s'opposer à la divulgation pour des motifs de sécurité)
  - Nom(s) du ou des responsables de la décision, y compris les membres du comité régional qui ont pris une décision concernant la demande d'aide juridique de la personne en question (à moins qu'il y ait des motifs de craindre pour leur sécurité) ainsi que les noms des membres du conseil d'administration de la clinique (à moins qu'il y ait des motifs de craindre pour leur sécurité)

\* En cas de doute, veuillez communiquer avec la coordinatrice AIPVP

### \*\*Le personnel du bureau régional devrait agir comme suit :

- Lorsqu'une personne demande une copie de la lettre d'opinion de son avocat, communiquez avec cet avocat pour l'aviser que la personne en question demande une copie de cette lettre. Si l'avocat exprime une inquiétude quant à sa sécurité, indiquez-lui que même si sa lettre n'est pas

divulguée dans sa totalité, il est probable qu'elle le sera en partie par mesure d'équité envers l'auteur de la demande dont l'acceptation ou le refus du financement de la cause résulte du contenu de la lettre d'opinion. En cas de problèmes, communiquez avec la coordinatrice AIPVP.

- Communiquez avec la coordinatrice AIPVP dans tous les cas où vous estimez qu'il y a lieu de craindre que la divulgation du nom des membres des comités régionaux puisse entraîner un risque pour la sécurité de ces personnes. (Les clients connaîtront le nom des membres du personnel qui ont pris la décision parce que le nom de ceux-ci apparaîtra sur la décision.)

- **À un membre du personnel d'Aide juridique Ontario**

Renseignements fournis sur l'employé et contenus dans son dossier personnel (sauf si leur divulgation révélait aussi des renseignements sur une autre personne constituant ainsi une atteinte injustifiée à sa vie privée)

- **Au Barreau\*\*\***

Allégations de faute professionnelle grave par un avocat fournissant des services d'aide juridique, mettant en cause son intégrité ou sa conduite professionnelle; cette divulgation serait **effectuée par le vice-président –Planification stratégique et conformité ou son représentant désigné ou sa représentante désignée**. L'information divulguée peut inclure une copie de la plainte du client de l'aide juridique ainsi que des copies des factures présentées par l'avocat. Aide juridique Ontario peut procéder à cette divulgation lorsqu'il semble qu'un avocat continue d'exercer alors qu'il a été suspendu ou **lorsque les renseignements à son dossier indiquent qu'il ou elle n'exerce pas le droit**.

**N'exerce pas le droit comprend deux catégories d'avocats :**

- **N'exerce pas le droit – employé** : un avocat qui est à l'emploi d'un organisme comme le gouvernement, un établissement scolaire, une compagnie, une société, un syndicat, etc., et qui ne procure pas des services juridiques.
- **N'exerce pas le droit en Ontario - autres** : un avocat qui n'exerce pas le droit en ce moment et/ou ne procure pas de services juridiques.

\*\*\*Cette divulgation a été expressément autorisée par le conseil d'administration d'Aide juridique Ontario en vertu du pouvoir dont elle dispose aux termes du paragraphe 90 (2) de la *Loi sur le service d'aide juridique*.

## 16.5 Information qui n'est pas divulguée\* (violation de la confidentialité ou intrusion à la vie privée)

- Information contenue dans un dossier de l'aide juridique et demandée par une tierce partie

- Demande d'une tierce partie souhaitant savoir si une personne a présenté une demande d'aide juridique ou en est bénéficiaire
- Information concernant les factures d'un avocat demandée par une tierce partie
- Dossiers d'enquête
- Nom d'une personne ayant présenté une plainte ou fourni des renseignements en confiance sur un client ou un prestataire de services

**\*Le bureau régional devrait :**

- Dès réception d'une demande de divulgation de l'un quelconque des renseignements mentionnés ci-dessus, avisez l'auteur de la demande que cette information n'est pas divulguée parce qu'elle relève des dispositions législatives relatives au secret professionnel de l'avocat ou à la confidentialité. Si l'auteur de la demande insiste, remettez-lui le formulaire de demande aux termes de la *LAIPVP*, demandez-lui de verser les 5 \$ correspondant aux frais de demande et transmettez le formulaire rempli à la coordinatrice AIPVP.
- Veuillez noter que par souci d'équité, il peut être nécessaire de divulguer l'information contenue dans une plainte si cette information doit servir d'élément de preuve pour retirer le droit au service d'aide juridique d'un client ou pour imposer une sanction au fournisseur de services. La décision de divulguer ou non l'information sera prise par la direction.

## **17. Demande d'information**

Lisez le fichier ci-joint : [Privacy Policy\\_Request for information.pdf](#)