

eHealth Ontario

Politique et procédure relative aux plaintes et aux demandes de renseignements liées à la protection de la vie privée

Bureau de la protection de la vie privée

Identificateur du document : 1024

Version : 6.0

Propriétaire : directrice de la protection de la vie privée

Niveau de confidentialité : Faible

Avis de droit d'auteur

Copyright © cyberSanté Ontario, 2016.

Tous droits réservés.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite d'une façon quelconque, y compris par photocopie ou transmission électronique vers un ordinateur, sans le consentement écrit préalable de cyberSanté Ontario. Les renseignements contenus dans le présent document appartiennent exclusivement à cyberSanté Ontario et ne peuvent être ni utilisés ni divulgués, sauf si cyberSanté Ontario l'autorise expressément par écrit.

Marques de commerce

D'autres noms de produits mentionnés dans le présent document pourraient être des marques de commerce ou des marques déposées de leurs sociétés respectives et sont reconnus ainsi.

Table des matières

1	But et objectif.....	1
2	Portée	1
3	Définitions.....	1
4	Politique	1
5	Procédure	2
5.1	Réception des plaintes et des demandes de renseignements	2
5.2	Comment formuler une plainte ou une demande de renseignements.....	3
5.3	Enquête et suite donnée aux plaintes.....	3
5.4	Consignation des données et conservation des documents	6
6	Responsabilités	6
7	Glossaire.....	6
8	Références et documents connexes	8
9	Interprétation	9

Tableaux

Tableau 1: Procédure relative aux plaintes et aux demandes de renseignements liées à la protection de la vie privée : Glossaire	8
Tableau 2: Procédure relative aux plaintes et aux demandes de renseignements liées à la protection de la vie privée : Références et documents connexes	9

1 But et objectif

Le présent document établit la procédure à suivre pour traiter les plaintes et les demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée reçues par cyberSanté Ontario. Cette procédure permet à cyberSanté Ontario de répondre à toutes les plaintes et demandes de renseignements conformément aux lois en vigueur en matière de vie privée et aux pratiques exemplaires du secteur.

La Procédure relative aux plaintes et aux demandes de renseignements liées à la protection de la 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 membres du personnel de cyberSanté Ontario et aux tiers fournisseurs de services dont les services sont retenus par cyberSanté Ontario aux fins d'exécuter ses activités et de fournir ses services. Elle décrit la façon dont le Bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario gère les plaintes et les demandes de renseignements du personnel, des membres du public et d'intervenants externes.

Lorsque l'entrepôt ou le système est régi par les politiques de confidentialité en matière de dossiers de santé électronique (DSE), respectez les politiques et procédures appropriées décrites dans les *politiques de confidentialité des dossiers de santé électronique* de cyberSanté Ontario.

3 Définitions

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

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

4 Politique

Il incombe à la directrice de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario ou à son remplaçant désigné de diriger la conception et la mise en application du programme de l'organisme en matière de protection de la vie privée; de conseiller, d'aider et d'orienter le personnel quant aux questions relatives à la protection de la vie privée dans leur secteur de responsabilité; et d'exercer une surveillance et de produire des rapports en matière de protection de la vie privée au sein de cyberSanté Ontario. La directrice de la protection de la vie privée est responsable de la gestion des

plaintes et des demandes de renseignements du personnel, des membres du public et d'intervenants externes en ce qui a trait aux pratiques ou au programme de cyberSanté Ontario en matière de protection de la vie privée.

Plus précisément, les responsabilités du Bureau de la protection de la vie privée sont les suivantes :

- examiner chaque plainte reçue, faire enquête sur la plainte et la documenter; repérer les nouvelles tendances qui se dessinent;
- accuser réception des plaintes, questions et commentaires reçus et y donner suite dans un délai raisonnable, dont la durée est indiquée dans la présente procédure;
- prendre les moyens adéquats pour donner suite aux plaintes et commentaires, notamment en modifiant les politiques et les pratiques en matière de vie privée, s'il y a lieu;
- fournir aux membres du personnel un moyen de formuler leurs préoccupations quant à la protection de la vie privée, de manière confidentielle, et veiller à mettre les personnes qui le font à l'abri de représailles.

5 Procédure

5.1 Réception des plaintes et des demandes de renseignements

La directrice de la protection de la vie privée collabore avec le service des relations avec les intervenants et des communications de cyberSanté Ontario pour élaborer les documents de communication de cyberSanté Ontario. L'organisme offre au personnel, aux membres du public et aux intervenants externes plusieurs façons de déposer une plainte ou une demande de renseignements 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 en consultant le site Web de cyberSanté Ontario, ou en communiquant avec la directrice de la protection de la vie privée par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste.

Les particuliers peuvent déposer une plainte ou une demande de renseignements relative aux politiques et procédures de cyberSanté Ontario en matière de protection de la vie privée à l'aide du formulaire de plainte ou de demande de renseignements offert 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 Bureau de protection de la vie privée.

Bureau de protection de la vie privée de cyberSanté Ontario
C.P. 148
Toronto (Ontario) M5G 2C8
Télécopieur : 416 586-4397 ou 1 866 831-0107
Courriel : privacy@ehealthontario.on.ca
Téléphone : 416 946-4767 ou 1 888 411-7742, poste 64767

Les particuliers peuvent présenter des plaintes et des demandes de renseignements anonymes; pour obtenir une réponse, ils doivent toutefois indiquer leur adresse, leur numéro de téléphone ou leur adresse courriel. La plainte ou la demande de renseignements ne devrait pas comprendre de renseignements personnels sur la santé identifiables.

Les particuliers peuvent également déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario concernant la conformité de cyberSanté Ontario à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé ou à 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 de l'Ontario
2, rue Bloor Est, bureau 1400
Toronto (Ontario) M4W 1A8
Téléphone : 416 326-3333 • 1 800 387-0073

Télécopieur : 416 325-9195

ATS : 416 325-7539

Site Web : <http://www.ipc.on.ca/french/home-page/default.aspx>

5.2 Comment formuler une plainte ou une demande de renseignements

Les personnes qui formulent une demande de renseignements doivent fournir les renseignements suivants (le cas échéant) :

- une description détaillée de la plainte ou de la demande de renseignements;
- la méthode de contact préférée, le cas échéant;
- les coordonnées pertinentes, le cas échéant.

À partir de ces renseignements, confirmez si la demande de renseignements concerne les DSE.

Toutes les demandes de renseignements en matière de protection de la vie privée reçues par cyberSanté Ontario sont étudiées par la directrice de la protection de la vie privée. Lorsque l'expéditeur fournit ses coordonnées, il se peut que cyberSanté Ontario communique avec lui pour lui demander de préciser la nature ou la portée de sa demande de renseignements.

cyberSanté Ontario accuse réception d'une demande de renseignements dans les quatre (4) jours ouvrables suivants.

Demandes de renseignements à cyberSanté Ontario – Autres services

Si la demande de renseignements n'est pas du ressort du Bureau de protection de la vie privée, elle peut être acheminée au service approprié de cyberSanté Ontario.

Demandes de renseignements concernant un DRS

Lorsque cyberSanté Ontario reçoit une demande de renseignements 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 faire suivre la demande de renseignements à ce DRS dans les plus brefs délais, mais dans tous les cas pas plus de quatre (4) jours après la réception de la demande. Lorsque cyberSanté Ontario accuse réception d'une demande de renseignements concernant un DRS, cyberSanté Ontario informera l'expéditeur de la demande qu'il fera suivre la demande d'information à ce DRS et que l'expéditeur recevra une réponse directement du DRS.

Demandes de renseignements à cyberSanté Ontario concernant la protection de la vie privée

cyberSanté Ontario doit répondre directement à l'expéditeur de la demande dans les plus brefs délais, mais dans tous les cas pas plus de trente (30) jours après la réception de la demande.

Le Bureau de protection de la vie privée crée un dossier pour chaque demande de renseignements reçue. Il documente également toutes les communications connexes et toute résolution, le cas échéant. Le Bureau de protection de la vie privée consigne également toutes les demandes de renseignements, ainsi que les mesures prises pour y donner suite, dans le *Registre des activités du Bureau de protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*.

5.3 Enquête et suite donnée aux plaintes

Les personnes qui formulent une plainte doivent fournir les renseignements suivants (le cas échéant) :

- une description détaillée de la plainte;
- la date et l'heure de l'événement;
- les noms des personnes concernées par l'événement;
- tout autre renseignement pertinent.

À partir de ces renseignements, confirmez si la plainte concerne les DSE.

Toutes les plaintes en matière de protection de la vie privée reçues par cyberSanté Ontario sont étudiées par la directrice de la protection de la vie privée ou son remplaçant. Lorsque l'expéditeur fournit ses coordonnées, il se peut que cyberSanté Ontario communique avec lui pour lui demander de préciser la nature ou la portée de sa

plainte.

Si la plainte n'est pas du ressort du Bureau de protection de la vie privée, elle peut être acheminée au service approprié. Lorsque cyberSanté Ontario reçoit une plainte 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 faire suivre la plainte à ce DRS dans les plus brefs délais, mais dans tous les cas pas plus de quatre (4) jours après la réception de la plainte. Lorsque cyberSanté Ontario accuse réception d'une plainte concernant un DRS, cyberSanté Ontario informera l'expéditeur de la demande qu'il fera suivre la plainte à ce DRS et que l'expéditeur recevra une réponse directement du DRS.

Le Bureau de protection de la vie privée accuse réception d'une plainte dans les quatre (4) jours ouvrables suivants. cyberSanté Ontario doit répondre directement à l'expéditeur de la plainte dans les plus brefs délais, mais dans tous les cas pas plus de trente (30) jours après la réception de la plainte.

Le Bureau de protection de la vie privée crée un dossier pour chaque plainte reçue. Il documente également toutes les communications connexes et toute résolution, le cas échéant. Le Bureau de protection de la vie privée consigne également toutes les plaintes, ainsi que les mesures prises pour y donner suite, dans le *Registre des activités du Bureau de protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*.

Il incombe à la directrice générale de la protection de la vie privée d'évaluer les plaintes et de décider si :

- la plainte concerne la protection de la vie privée et si elle devrait être étudiée;
- la plainte a trait à un incident relatif à la protection de la vie privée et aux atteintes à celle-ci et si elle devrait être traitée conformément à la *politique de gestion des incidents touchant la protection de la vie privée et aux atteintes à celle-ci de cyberSanté Ontario*.

Le Bureau de protection de la vie privée accuse réception d'une demande de renseignements dans les quatre (4) jours ouvrables suivants. La directrice de la protection de la vie privée prend la décision de procéder ou non à une enquête. Une plainte en matière de protection de la vie privée fait l'objet d'une enquête dans les cas suivants :

- elle porte sur une action du personnel de cyberSanté Ontario qui pourrait constituer 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* (LPRPS) et de son Règlement, ou à celles de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de son Règlement;
- elle porte sur une activité du personnel de cyberSanté Ontario qui pourrait être incompatible avec les pratiques exemplaires du secteur ou contraire aux directives ou aux communications du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario;
- elle est fondée pour tout autre motif.

Le Bureau de protection de la vie privée consigne la décision de procéder ou non à une enquête et les motifs de cette décision dans le *Registre des activités du Bureau de protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*.

Si la directrice de la protection de la vie privée détermine qu'il n'y a *pas* lieu de donner suite à la plainte ou à la demande relative à la protection de la vie privée, elle fait parvenir une lettre au plaignant dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou de la demande. Dans cette lettre, elle :

- répond à la plainte ou à la demande de renseignements en matière de protection de la vie privée;
- précise qu'aucune enquête ne sera entreprise;
- indique qu'une plainte peut être faite auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario s'il y a des motifs raisonnables de croire que cyberSanté Ontario a contrevenu ou est sur le point de contrevenir à la LPRPS santé ou à son Règlement, ou à la LAIPVP ou à son Règlement.

Si la directrice générale de la protection de la vie privée détermine qu'il *y a lieu* de donner suite à la plainte, une lettre est envoyée au plaignant dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Dans cette lettre, on :

- indique que la plainte ou la demande sera soumise à une enquête;

- explique les procédures de gestion des plaintes et des demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario;
- indique que l'on communiquera avec le plaignant si de plus amples renseignements sont nécessaires;
- précise l'échéancier de réalisation de l'enquête;
- indique la nature des documents qui seront remis au terme de l'enquête.

REMARQUE : si la plainte a trait à un incident ou à une violation touchant la protection de la vie privée, elle doit être traitée conformément à la *politique de gestion des incidents et des violations touchant la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*. Dans les plus brefs délais, mais au plus tard cinq (5) jours après la réception du rapport de gestion des incidents et des violations touchant la protection de la vie privée, cyberSanté Ontario doit au minimum fournir au plaignant un résumé des résultats de l'enquête et des mesures qui ont été prises ou seront prises pour corriger la violation touchant la protection de la vie privée et prévenir d'autres violations à l'avenir.

La haute direction et le personnel de cyberSanté Ontario sont informés de la réception de la plainte ou de la demande et de l'imminence d'une enquête, à la discrétion de la directrice de la protection de la vie privée. Il incombe à cette dernière de mener l'enquête, et notamment :

- d'examiner les documents pertinents;
- d'effectuer des entrevues avec l'auteur de la plainte ou de la demande, le personnel, les tiers fournisseurs de service de cyberSanté Ontario ou les DRS, s'il y a lieu;
- d'effectuer des visites et des inspections des lieux, s'il y a lieu.

Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou de la demande, la directrice de la protection de la vie privée termine l'enquête et rédige un rapport faisant état des conclusions des entrevues, des examens et des inspections et appuyé par des documents. Elle peut soumettre le rapport à l'examen de la haute direction de cyberSanté Ontario. Ce rapport comprend notamment :

- la description de la plainte;
- les conclusions de l'enquête;
- à quels égards le personnel de cyberSanté Ontario, les tiers fournisseurs de services ou les DRS ont enfreint les politiques et procédures de cyberSanté Ontario ou la PHIPA et son Règlement, ou la LAIPVP et son Règlement;
- toutes les considérations afférentes;
- les recommandations destinées à résoudre le problème et l'échéancier de mise en œuvre de ces recommandations;
- un projet de réponse au plaignant.

La directrice de la protection de la vie privée :

- nomme les membres du personnel chargés de la mise en œuvre des recommandations;
- établit l'échéancier de mise en œuvre;
- surveille la mise en œuvre, en s'assurant du respect de l'échéancier.

De plus, la directrice de la protection de la vie privée :

- vérifie les politiques et procédures pour s'assurer que les problèmes mentionnés dans la plainte ont été réglés;
- assure la formation théorique et pratique du personnel, des tiers fournisseurs de service et des DRS, s'il y a lieu, relativement à tout changement aux politiques, procédures et processus découlant de la plainte;
- vérifie les ententes avec les tiers fournisseurs de service à la recherche d'améliorations potentielles, le cas échéant;
- collabore avec le vice-président aux communications et aux relations avec les intervenants à propos des changements à apporter aux documents de communication, s'il y a lieu;
- prend des mesures disciplinaires, s'il y a lieu.

Dans les six (6) semaines suivant la réception d'une plainte ou d'une demande de renseignements, la directrice de la protection de la vie privée informe le demandeur, par écrit, de :

- la nature des conclusions de l'enquête;
- toute mesure qui a été ou qui sera prise par suite de sa plainte 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 de l'Ontario et des coordonnées du Commissaire.

REMARQUE : Si la mise en œuvre des recommandations n'est pas terminée au moment d'envoyer cette lettre, la directrice de la protection de la vie privée enverra une lettre de confirmation lorsque ce sera chose faite.

5.4 Consignation des données et conservation des documents

À intervalles réguliers, ou au besoin, la directrice de la protection de la vie privée remet un rapport d'étape à la haute direction de cyberSanté Ontario, lequel contient une description des plaintes et des demandes reçues et des mesures prises par cyberSanté Ontario pour mettre en œuvre toutes les recommandations qui ont été formulées.

Il incombe à la directrice générale de la protection de la vie privée de conserver en lieu sûr :

- le *Registre des activités du Bureau de la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario*, y compris les plaintes qui n'ont donné lieu à aucune enquête;
- les dossiers complets de chaque demande et plainte relative à la protection de la vie privée, y compris toute la correspondance (externe et interne), le *Formulaire de plainte ou de demande de renseignements relative à la 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

La directrice de la protection de la vie privée est considérée comme ayant le pouvoir final en matière d'interprétation, de mise en œuvre, d'exécution et de maintien de la présente politique.

Il incombe à la directrice de la protection de la vie privée de recevoir les plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée, de les examiner, de les soumettre à une enquête, d'y donner suite et d'en assurer le suivi.

La surveillance de la conformité à la présente politique est assurée par la directrice de la protection de la vie privée.

Tous les membres du personnel de cyberSanté Ontario et les tiers fournisseurs de services retenus par cyberSanté Ontario doivent se conformer à cette procédure.

7 Glossaire

La terminologie et les acronymes suivants sont associés à la présente politique :

TERME	DÉFINITION
<i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O.</i>	Une loi provinciale sur la protection de la vie privée qui confère un droit d'accès aux renseignements sous le contrôle des institutions conformément aux principes selon lesquels les renseignements devraient être accessibles par le public; les exemptions nécessaires au droit d'accès devraient être limitées et spécifiques; et les décisions concernant la divulgation

1990, chap. F.31 (LAIPVP)	de renseignements appartenant au gouvernement devraient être examinées indépendamment du gouvernement. La LAIPVP protège également la confidentialité des renseignements personnels des personnes détenus par les institutions. Elle confère aux personnes le droit d'accéder à ces renseignements et de les corriger.
Dépositaire de renseignements sur la santé (DRS)	A la même signification que celle donnée à l'article 3 de la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i> (LPRPS) et signifie généralement une personne ou une organisation qui offre des services de santé. Inclut, par exemple, les médecins, les hôpitaux, les pharmacies, les laboratoires, les centres d'accès aux soins communautaires et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, mais pas cyberSanté Ontario.
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario	Le CIPVP est un organisme de supervision qui est chargé de sensibiliser le public concernant ses droits à la protection de la vie privée et de veiller à ce que les organismes respectent leurs obligations aux termes de la loi.
Renseignements personnels sur la santé (RPS)	S'entend au sens de l'article de la <i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i> , et il s'agit généralement de renseignements identificatoires concernant un particulier, qui se présentent sous forme verbale ou autre forme consignée, liés à la santé de cette personne ou à des services de santé fournis à ce particulier. Cela inclut, par exemple, les antécédents médicaux de la famille, le numéro de la carte Santé et tout renseignement permettant d'identifier une personne et de l'associer à un fournisseur de soins de santé.
Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, L.O. 2004, chap. 3 (LPRPS)	Une loi provinciale sur la protection des renseignements sur la santé qui définit des règles relatives à la gestion des renseignements personnels sur la santé et la protection de leur confidentialité, tout en facilitant la prestation des services de santé.
Personnel	Collectivement, les personnes suivantes : les employés actuels et les anciens employés; les fournisseurs actuels; les personnes nommées actuelles et les anciennes personnes nommées. Où : <ul style="list-style-type: none"> • Employé : S'entend d'une personne qui, par l'entremise de la signature d'un contrat de service, a conclu une relation d'emploi avec cyberSanté Ontario et est classée dans une des catégories suivantes, définies par le service de ressources humaines de cyberSanté Ontario : employé permanent à temps plein, employé temporaire à temps plein; employé permanent à temps partiel ou étudiant. • Fournisseur : Également appelé tiers fournisseur de services. S'entend d'un particulier ou d'une entité qui fournit des produits ou des services à cyberSanté Ontario, et qui est payé par l'entremise du système des comptes créditeurs de cyberSanté Ontario. • Personne nommée : S'entend d'un particulier nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil comme membre du conseil d'administration de cyberSanté Ontario en vertu du Règlement de l'Ontario 43/02, « cyberSanté Ontario », pris en

application de la *Loi de 1990 sur les sociétés de développement*, et ses modifications successives.

Plainte relative à la protection de la vie privée Préoccupations et plaintes portant sur les politiques, les procédures et les pratiques en matière de protection de la vie privée mises en œuvre par cyberSanté Ontario et sur la conformité de cyberSanté Ontario à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et à son Règlement, ainsi qu'à la *Loi de 1990 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et à son Règlement.

Demande de renseignements relative à la protection de la vie privée Questions portant sur les politiques, procédures et pratiques en matière de protection de la vie privée mises en œuvre par cyberSanté Ontario et sur la conformité de cyberSanté Ontario à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et à la *Loi de 1990 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et à son Règlement.

Tableau 1: Procédure relative aux plaintes et aux demandes de renseignements liées à la protection de la vie privée : Glossaire

8 Références et documents connexes

Les documents qui suivent sont des textes législatifs de référence et des politiques de cyberSanté Ontario associés à la présente politique :

RÉFÉRENCE	EMPLACEMENT
<i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> et ses règlements	http://www.e-laws.gov.on.ca
<i>Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé</i> et ses règlements	http://www.e-laws.gov.on.ca
Politique sur la protection de la vie privée et des données de cyberSanté Ontario	http://www.ehealthontario.on.ca/fr/privacy
Politique sur la protection des renseignements personnels sur la santé de cyberSanté Ontario	http://www.ehealthontario.on.ca/fr/privacy
Politique sur la confidentialité des renseignements personnels de cyberSanté Ontario	http://www.ehealthontario.on.ca/fr/privacy
Politique de gestion des incidents et des violations touchant la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario	http://www.ehealthontario.on.ca/fr/privacy
Privacy Inquiries and Complaints Reference Guide for the Privacy Office de cyberSanté Ontario	Point d'accès interne du Bureau de la protection de la vie privée

Tableau 2: Procédure relative aux plaintes et aux demandes de renseignements liées à la protection de la vie privée : Références et documents connexes

9 Interprétation

Les exigences de la politique précédées de

- « doivent » ou « doit » sont obligatoires;
- « peuvent », « peut » ou « pouvant » sont optionnelles;
- « devraient » sont des recommandations.

En cas de divergence entre la présente politique et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, les règlements aux termes de ces Lois, ou les règlements de l'organisme, les textes législatifs ou la réglementation ont préséance.

En cas de divergence entre la présente politique et toute autre politique de cyberSanté Ontario en matière de protection de la vie privée, la *Politique sur la protection de la vie privée et des données de cyberSanté Ontario* a préséance.