

Processus d'enquête : Plaintes relatives à l'accès

Article 68 de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée

Résumé et objet

Le pouvoir de l'ombud d'accepter les plaintes concernant la façon dont un organisme public a traité une demande d'accès et d'enquêter sur celles-ci a pour objet d'offrir un mécanisme d'examen indépendant en vertu de la *Loi*.

La *Loi* accorde aux personnes physiques le droit de demander l'accès aux renseignements détenus par des organismes publics et de les recevoir. Si une personne physique n'est pas satisfaite des décisions de l'organisme public en ce qui a trait à sa demande d'accès, elle peut déposer une plainte auprès de notre Bureau afin de demander de l'ombud d'enquêter.

L'article 67 de la *Loi* accorde un droit général de porter plainte auprès du Bureau de l'ombud lorsqu'une personne physique « est insatisfait[e] d'une décision, d'un acte ou d'une omission du responsable d'un organisme public ayant trait à la demande », « n'est pas satisfait[e] de la décision du responsable d'un organisme public de proroger le délai en vertu du paragraphe 11(3) » ou « n'est pas satisfait[e] de la décision du responsable d'un organisme public de considérer sa demande comme ayant été abandonnée en vertu du paragraphe 12(1) ».

L'auteur d'une demande a le droit de déposer une plainte auprès de notre Bureau au sujet des actions suivantes de l'organisme public :

- La décision de proroger le délai prévu pour répondre à une demande d'accès en vertu du paragraphe 11(3).
- Le défaut de répondre à une demande d'accès dans le délai de réponse dont disposait l'organisme public.
- La décision de considérer une demande d'accès comme ayant été abandonnée en vertu de l'article 12.
- La décision de transmettre une demande d'accès à un autre organisme public en vertu de l'article 13.
- La décision de refuser l'accès à l'un ou l'autre des renseignements demandés en vertu de la *Loi*.

Les plaintes doivent être déposées auprès de notre Bureau par écrit dans les quarante jours ouvrables de la date à laquelle l'auteur de la demande reçoit notification de la décision de l'organisme public ou de la date à laquelle l'auteur de la demande a pris connaissance d'un acte ou d'une omission du responsable d'un organisme public. Dans certaines circonstances, l'ombud peut proroger le délai fixé pour déposer une plainte [paragraphe 67(3) et 67(4)].

Si l'organisme public omet de répondre à une demande d'accès dans les limites du délai prévu, une plainte doit être déposée auprès de notre Bureau dans les quarante jours ouvrables de l'expiration du délai pour répondre à la demande [paragraphe 67(5)].

Processus d'enquête

Les pouvoirs de l'ombud pour le traitement des plaintes relatives à l'accès sont énoncés à l'article 68 de la *Loi* :

68(1) Sous réserve du paragraphe 65(2) et de l'article 69, l'ombud enquête immédiatement sur toute plainte dont il est saisi ou il tente d'arriver à un règlement informel de la plainte en vertu du paragraphe (2).

68(2) L'ombud peut prendre les mesures qu'il estime indiquées pour en arriver à un règlement informel de la plainte d'une manière satisfaisante pour les parties et conformément à l'objet de la présente loi.

68(3) S'il ne peut arriver à un règlement dans les quarante-cinq jours ouvrables du début du processus de règlement informel que vise le paragraphe (2) ou dans le délai prorogé en application du paragraphe (4), l'ombud procède à une enquête et établit le rapport que vise l'article 73.

68(4) L'ombud ne peut proroger le délai que prévoit le paragraphe (3) qu'avec le consentement de l'auteur de la demande ou du tiers, selon le cas, et du responsable de l'organisme public.

Sur réception d'une plainte relative à l'accès, nous vérifierons d'abord s'il est de notre ressort d'enquêter (la plainte vise-t-elle un organisme public assujéti à la *Loi*?), si la documentation de la plainte est complète (c'est-à-dire formulaire 2 dûment rempli, une copie de la demande d'accès et une description de l'objet de la plainte de l'auteur de la demande), et si la plainte a été déposée auprès de notre Bureau en temps opportun.

Une fois que nous aurons déterminé que nous avons le pouvoir d'enquêter sur la plainte, nous en aviserons l'organisme public et lui transmettrons une copie de la plainte. À ce moment-là, nous demanderons aussi à l'organisme public de nous transmettre une réponse à la plainte, qui peut comprendre une explication des raisons pour lesquelles l'accès à certains renseignements a été refusé, la façon dont l'organisme public a effectué la recherche des renseignements pertinents, des copies des renseignements pertinents aux fins d'examen, et toute autre question ou préoccupation qui devrait selon nous être abordée par l'organisme public.

Règlement informel

Notre Bureau prendra toutes les mesures jugées appropriées pour régler la plainte de façon informelle par l'entremise de discussions avec l'organisme public et l'auteur de la demande. Le processus de règlement informel commence lorsque nous recevons la réponse de l'organisme public à notre avis de plainte, y compris les documents pertinents aux fins d'examen, après quoi nous disposons de quarante-cinq jours ouvrables pour régler la plainte de façon informelle. En vertu des récentes modifications à la *Loi* qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2018, le délai du processus de règlement informel peut être prorogé seulement avec le consentement de l'auteur de la demande et du responsable de l'organisme public.

En ce qui concerne les plaintes portant sur le défaut d'un organisme public de répondre à une demande d'accès ou sur la prorogation du délai de réponse à une demande d'accès en vertu du paragraphe 11(3), nous ferons tout en notre pouvoir pour les régler le plus rapidement possible afin de veiller à ce que les auteurs des demandes reçoivent une réponse sans retard injustifié.

À la suite de notre examen et des discussions avec l'organisme public et l'auteur de la demande, si les deux parties sont satisfaites du résultat du processus de règlement informel, l'affaire est résolue et nous fermons le dossier.

Si l'affaire n'est pas résolue de façon informelle, elle est transmise à l'ombud

Si la plainte n'est pas résolue de façon informelle dans les quarante-cinq jours ouvrables (ou dans le délai prorogé accepté par les deux parties, le cas échéant) du début du processus de règlement informel, l'affaire est transmise à l'ombud, qui se chargera de prendre une décision définitive. L'ombud examinera l'affaire en vue de déterminer s'il est

justifié de mener une enquête officielle ou s'il conviendrait de refuser d'enquêter en vertu de l'article 69 de la *Loi*. Par exemple, l'ombud peut refuser d'enquêter sur une plainte ou cesser son enquête si, compte tenu de toutes les circonstances du cas, il n'est pas nécessaire d'approfondir l'enquête (ce sera souvent le cas lorsque notre Bureau est d'avis que l'organisme public a répondu à la plainte comme il se doit dans le cadre du processus de règlement informel).

Si l'ombud décide de mener une enquête officielle, il examinera l'affaire et permettra aux parties à la plainte ainsi qu'à toute autre personne qu'il juge appropriée de présenter des observations. À la fin de l'enquête, l'ombud rédigera un rapport de ses conclusions et pourrait recommander ce qui suit au responsable de l'organisme public :

- D'accepter en tout ou en partie la demande de communication de document.
- De procéder à un nouvel examen de la demande considérée comme ayant été abandonnée en vertu du paragraphe 12(1).
- Si l'organisme public a omis de répondre à la demande d'accès, de l'accepter ou de la rejeter en tout ou en partie.

Si l'ombud constate que l'organisme public a rempli ses obligations envers l'auteur de la demande, il peut confirmer la décision de l'organisme public de refuser la demande d'accès en tout ou en partie ou de considérer la demande d'accès comme ayant été abandonnée en vertu du paragraphe 12(1).

L'enquête de l'ombud doit être achevée et le rapport doit être établi conformément à l'article 73 de la *Loi* dans les quatre-vingt-dix jours ouvrables du dépôt de la plainte auprès de notre Bureau. L'ombud a toutefois le pouvoir de s'accorder une prorogation de délai s'il avise les parties et toutes les personnes qui ont présenté des observations de la date prévue de remise du rapport.

Une fois le rapport établi, l'ombud doit en remettre un exemplaire à l'auteur de la demande et à l'organisme public.

Observation de la recommandation

Si le rapport de l'ombud contient une recommandation visant l'organisme public, ce dernier doit décider s'il l'acceptera ou non. L'organisme public doit prendre une décision dans les vingt jours ouvrables de la réception du rapport de l'ombud et transmettre un avis écrit à l'auteur de la demande ainsi qu'une copie à notre Bureau. L'avis de l'organisme public informera l'auteur de la demande des raisons de sa décision.

Si l'organisme public accepte la recommandation, il s'y conformera dans les vingt jours ouvrables de la réception du rapport de l'ombud.

Si l'organisme public refuse la recommandation de l'ombud, son avis doit informer l'auteur de la demande de ses droits d'interjeter appel en vertu de la *Loi* et du délai pour le faire. Si l'organisme public omet d'aviser l'auteur de la demande de sa décision dans un délai de vingt jours ouvrables, on considérera qu'il a décidé de ne pas accepter la recommandation de l'ombud, et l'auteur de la demande aura alors le droit d'interjeter appel en vertu de la *Loi*.

Le cas échéant, l'auteur de la demande aura le droit d'en appeler de l'affaire devant un juge de la Cour du Banc de la Reine en vertu de l'article 75 de la *Loi*. Si l'auteur de la demande choisit de ne pas exercer son droit d'appel, l'ombud peut, de sa propre initiative, interjeter appel en vertu du paragraphe 75(2) de la *Loi*.

Plaintes d'un tiers

Puisque les documents détenus par les organismes publics contiennent souvent des renseignements portant sur des tiers (c'est-à-dire des personnes ou des organisations qui ne sont ni un organisme public ni l'auteur de la demande), les tiers ont aussi le droit de déposer des plaintes en vertu de l'article 67 de la *Loi*.

Si un organisme public avise un tiers d'une demande de communication de renseignements portant sur le tiers conformément au processus d'avis au tiers mentionné aux articles 34 à 36 de la *Loi*, l'organisme public doit en définitive décider s'il accordera ou non l'accès à ces renseignements et informer le tiers de sa décision. Si l'organisme public décide d'accorder l'accès aux renseignements et que le tiers n'est pas d'accord, il a le droit de déposer une plainte auprès de notre Bureau.

Les plaintes d'un tiers doivent être déposées auprès de notre Bureau par écrit dans les quinze jours ouvrables suivant la transmission de l'avis de décision de l'organisme public au tiers, conformément à l'article 36 de la *Loi*. Dans certaines circonstances, l'ombud peut proroger le délai fixé pour déposer une plainte.

Sur réception d'une plainte d'un tiers, nous examinerons d'abord les renseignements fournis pour vérifier s'il est de notre ressort d'enquêter (la plainte vise-t-elle un organisme public assujéti à la *Loi*?), si la documentation de la plainte est complète (c'est-à-dire formulaire 5 dûment rempli et une copie de l'avis de l'organisme public au tiers), et si la plainte a été déposée auprès de notre Bureau en temps opportun.

Une fois que nous aurons déterminé que nous avons le pouvoir d'enquêter sur la plainte, nous enverrons une copie de la plainte du tiers au responsable de l'organisme public et à l'auteur de la demande.

Le processus d'enquête décrit ci-dessus s'applique aussi aux plaintes de tiers. En bref, nous prendrons les mesures nécessaires pour régler la plainte de façon informelle dans les quarante-cinq jours ouvrables du début du processus de règlement informel. Si la plainte n'est pas réglée de façon informelle, l'affaire sera transmise à l'ombud qui se chargera de prendre une décision définitive.

À la fin de l'enquête, l'ombud rédigera un rapport de ses conclusions et recommandera que l'organisme public communique en tout ou en partie les renseignements en question ou confirmera la décision de l'organisme public d'en refuser la communication.

Une fois le rapport établi, l'ombud doit en remettre un exemplaire au tiers et à l'organisme public.

Les dispositions décrites ci-dessus concernant l'observation par l'organisme public des recommandations de l'ombud s'appliquent également aux plaintes de tiers.

ACCESS AND PRIVACY DIVISION
DIVISION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE
230-65 rue Regent St., Fredericton, NB E3B 7H8
☎ 506.453.5965/877.755.2811 📠 506.453.5963
✉ aip-aivp@gnb.ca
www.ombudnb-aip-aivp.ca