

Processus d'enquête : Plaintes relatives à la correction de renseignements

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 déposée par une personne souhaitant corriger ses propres renseignements personnels et d'enquêter sur celles-ci a pour objet d'offrir un mécanisme d'examen indépendant en vertu de la *Loi*.

L'article 40 de la *Loi* permet à une personne physique qui croit que ses renseignements personnels sous la garde ou la responsabilité d'un organisme public sont erronés ou incomplets de corriger les renseignements en question. Si l'organisme public en question n'accède pas à la demande de correction des renseignements personnels, il doit informer l'auteur de la demande de sa décision et des raisons, et lui indiquer qu'il a le droit de déposer une plainte auprès de notre Bureau au sujet du refus.

L'article 67 de la *Loi* accorde à l'auteur de la demande le droit de déposer une plainte auprès de notre Bureau s'il « n'est pas satisfait de la décision du responsable d'un organisme public de refuser sa demande de corriger des renseignements personnels le concernant qui sont erronés ou incomplets ».

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 [paragraphe 67(3)]. Dans certaines circonstances, l'ombud peut proroger le délai fixé pour déposer une plainte [paragraphe 67(4)].

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 la correction de renseignements, 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 2 dûment rempli, une copie de la demande de

correction 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 enverrons un exemplaire de la plainte relative à la correction de renseignements à l'organisme public en question. 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 il a décidé de ne pas apporter la correction demandée, et nous pouvons demander qu'une copie des renseignements en question nous soit fournie aux fins d'examen.

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. Nous avons le pouvoir de proroger le processus de règlement informel, sous réserve du consentement de l'auteur de la demande et du responsable de l'organisme public.

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 règlement informel, l'affaire est résolue et nous fermons le dossier.

Si l'affaire n'est pas résolue de façon informelle, elle est transmise de 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 de 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 généralement 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 recommandera que l'organisme public accède à la demande de correction des renseignements personnels sous sa garde ou sa responsabilité ou confirmera la décision de l'organisme public de refuser la demande de correction de l'auteur de la demande.

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*.

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