

Processus d'enquête : Plaintes relatives à la protection de la vie privée

Alinéa 64.1(1)f) de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée

Paragraphe 68(2) de la Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé

Résumé et objet

Les personnes physiques qui ont des préoccupations concernant la façon dont un organisme public ou un dépositaire a traité leurs renseignements personnels ou leurs renseignements personnels sur la santé ont le droit de déposer une plainte auprès de notre Bureau.

Toute personne physique qui craint qu'un dépositaire ait recueilli, utilisé ou communiqué ses renseignements personnels sur la santé en violation de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* ou ait omis de protéger de façon sécuritaire ses renseignements personnels sur la santé a le droit de déposer une plainte auprès de notre Bureau en vertu du paragraphe 68(2).

En vertu de l'alinéa 64.1(1)f) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, l'ombud détient le pouvoir de « recevoir une plainte du public au sujet de la collecte, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels en application de la partie 3, enquêter sur celle-ci et formuler des recommandations à son égard ».

Les deux lois abordent le délai pour déposer une plainte auprès de notre Bureau et la façon dont notre Bureau doit enquêter sur les plaintes relatives aux renseignements, mais n'abordent pas ces sujets pour les plaintes relatives à la protection de la vie privée. C'est pourquoi nous avons décidé d'adopter un processus d'enquête semblable pour les plaintes relatives à la protection de la vie privée déposées auprès de notre Bureau, comme décrit ci-dessous.

Nous demandons que les plaintes relatives à la protection de la vie privée soient déposées auprès de notre Bureau par écrit et qu'elles fournissent une description claire de ce que la personne croit qu'il s'est passé avec ses renseignements personnels ou ses renseignements personnels sur la santé.

Processus d'enquête

Sur réception d'une plainte relative à la protection de la vie privée, nous examinerons d'abord les renseignements fournis pour vérifier s'il est de notre ressort d'enquêter sur la plainte (c'est-à-dire si la plainte vise un dépositaire ou un organisme public), et si la personne physique a fourni à notre Bureau suffisamment de détails pour que nous puissions enquêter.

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 protection de la vie privée au dépositaire ou à l'organisme public en question, selon le cas. À ce moment-là, nous demanderons aussi au dépositaire ou à l'organisme public de nous transmettre une réponse à la plainte, pour laquelle nous demanderons souvent d'expliquer comment les renseignements de la personne ont été traités et de fournir des renseignements connexes comme des copies des politiques ou des procédures applicables, des copies des journaux d'audit montrant le moment où les renseignements de la personne ont été obtenus, etc.

L'objectif de l'enquête relative à la protection de la vie privée consiste à déterminer si les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé de la personne physique ont été traités conformément à la loi applicable. Si nous constatons qu'un dépositaire ou un organisme public n'a pas traité les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé de la personne physique conformément à ses obligations aux termes de la loi, nous collaborerons avec le dépositaire ou l'organisme public pour veiller à ce que des mesures correctives appropriées soient mises en place pour éviter que le problème ne se reproduise.

Règlement informel

Notre Bureau prendra toutes les mesures jugées appropriées pour régler la plainte de façon informelle par l'entremise de discussions avec le dépositaire ou l'organisme public et la personne qui a déposé la plainte. Pour ce faire, nous déterminerons si l'organisme public a traité les renseignements de la personne conformément aux exigences de la *Loi*. Si nous constatons que l'organisme public n'a pas traité les renseignements personnels comme il se doit, nous travaillerons avec lui pour veiller à ce que des mesures correctives appropriées soient mises en place pour remédier au problème.

À la suite de notre examen et des discussions avec le dépositaire ou l'organisme public et la personne qui a déposé la plainte, 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 nous ne parvenons pas à un règlement informel de la plainte relative à la protection de la vie privée, 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 70 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 le dépositaire ou 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 que des mesures correctives appropriées soient prises, si cela est jugé nécessaire dans les circonstances. Le rapport du commissaire sera transmis à la personne qui a déposé la plainte et au dépositaire ou à l'organisme public visé par la plainte.

Observation de la recommandation

Puisqu'aucune des lois ne mentionne le processus que le dépositaire ou l'organisme public doit suivre lorsqu'il répond à une recommandation émise par l'ombud à la suite d'une enquête sur une plainte relative à la protection de la vie privée, nous ferons un suivi auprès du dépositaire ou de l'organisme public au besoin pour vérifier si la recommandation est suivie.

Aucune des lois n'accorde le droit d'en appeler devant les tribunaux d'une décision de ne pas suivre une recommandation de l'ombud.

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