

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

### Article 69 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*

#### Résumé et objet

Le pouvoir de l'ombud d'accepter les plaintes concernant la façon dont un dépositaire a traité une demande déposée par une personne physique souhaitant corriger ses propres renseignements personnels sur la santé et d'enquêter sur celles-ci a pour objet d'offrir un examen indépendant et une résolution des plaintes en vertu de la *Loi*.

L'article 15 de la *Loi* accorde à une personne physique le droit de demander à un dépositaire que ses renseignements personnels sur la santé soient corrigés, à condition qu'elle ait le droit d'examiner et de reproduire les renseignements en question. On vise ainsi à ce que les renseignements personnels sur la santé de la personne physique soient exacts et complets et à ce que les soins qu'elle reçoit soient fondés sur des renseignements à jour et exacts.

Sur réception d'une demande de correction, le dépositaire doit examiner la demande et décider s'il apportera la correction demandée aux renseignements personnels sur la santé de la personne physique. Si le dépositaire refuse d'apporter la correction demandée, il doit permettre à la personne physique de déposer une déclaration de désaccord qui sera ajoutée à son dossier médical, et la personne physique a le droit de déposer une plainte au sujet du refus auprès de notre Bureau en vertu de l'article 68 de la *Loi*.

Les plaintes doivent être déposées auprès de notre Bureau par écrit dans les soixante jours de la date à laquelle la personne physique a été informée de la décision du dépositaire. Dans certaines circonstances, l'ombud peut proroger le délai fixé pour déposer une plainte.

#### Processus d'enquête

**69(1)** Sur réception d'une plainte, l'ombud, en conformité avec la présente loi et avec les attributions, les privilèges, les droits et les devoirs que lui confère la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, enquête sur l'affaire dont il est saisi ou entreprend des démarches pour parvenir à un règlement informel de la plainte en vertu du paragraphe (2).

**69(2)** L'ombud peut prendre les mesures qu'il estime indiquées pour parvenir à un règlement informel de la plainte d'une manière satisfaisante pour les parties et conformément à l'objet de la présente loi.

**69(3)** S'il ne peut régler une plainte dans les quarante-cinq jours du début du processus de règlement informel visé au paragraphe (2), l'ombud examine la décision du dépositaire et établit le rapport visé à l'article 73.

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 dépositaire assujetti à la *Loi*?), si la documentation de la plainte est complète, 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 au dépositaire en question. À ce moment-là, nous demanderons

aussi au dépositaire 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 le dépositaire et la personne qui a déposé la plainte relative à la correction de renseignements. Le processus de règlement informel commence lorsque nous recevons la réponse du dépositaire à notre avis de plainte, après quoi nous disposons de quarante-cinq jours pour régler la plainte de façon informelle.

À la suite de notre examen et des discussions avec le dépositaire 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 la plainte n'est pas résolue de façon informelle dans les quarante-cinq jours 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 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 souvent le cas lorsque notre Bureau est d'avis que le dépositaire 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 au dépositaire de répondre en tout ou en partie à la demande de correction.

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 du dépôt de la plainte auprès de notre Bureau. L'ombud a 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 au dépositaire et à la personne qui a déposé la plainte relative à la correction de renseignements.

### **Observation de la recommandation**

Si le rapport de l'ombud contient une recommandation visant le dépositaire, ce dernier doit décider s'il l'acceptera ou non et aviser la personne physique qui a déposé la plainte de sa décision, et en transmettre un exemplaire à notre Bureau.

Si le dépositaire accepte la recommandation, il la respectera ou prendra une autre décision qu'il juge convenable dans les quinze jours de la réception du rapport de l'ombud.

Si le dépositaire décide de ne pas accepter la recommandation de l'ombud, la personne qui a déposé la plainte a le droit d'en appeler de l'affaire devant un juge à la Cour du Banc de la Reine conformément à l'article 75 de la *Loi* et aux règlements y afférents.

Si le dépositaire omet d'aviser la personne physique de sa décision dans les quinze jours de la prise de sa décision, on considérera qu'il a décidé de ne pas accepter la recommandation de l'ombud, et la personne physique aura alors le droit d'interjeter appel en vertu de l'article 75 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](mailto:aip-aivp@gnb.ca)  
[www.ombudnb-aip-aivp.ca](http://www.ombudnb-aip-aivp.ca)