

À quoi s'attendre au cours d'une enquête sur une plainte en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*



Commissariat
à la protection de
la vie privée du Canada

Si vous avez déposé ou envisagez de déposer une plainte en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, vous vous interrogez peut-être sur ce qui arrive ensuite et sur les résultats à attendre d'une enquête.

Le présent guide répondra à vos questions concernant le processus et vous donnera une idée de ce à quoi une enquête peut aboutir ou non, de ce que vous pouvez attendre du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (le « Commissariat ») et de ce que l'on attend de vous et de l'institution fédérale mise en cause dans la plainte.

Quel est le rôle du commissaire à la protection de la vie privée?

En qualité d'agent du Parlement, le commissaire à la protection de la vie privée du Canada mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes reçues en vertu de l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui visent des institutions fédérales. De manière générale, les plaintes peuvent découler du refus de communication de renseignements personnels ou de problèmes touchant la protection de renseignements personnels, comme la collecte, l'usage, la communication, la conservation ou le retrait.

Le Commissariat est résolu à s'acquitter de son mandat de façon à assurer une répartition juste et équitable des ressources entre tous les plaignants.

Au moment d'évaluer les plaintes et de faire enquête, nous procédons par classement en prenant en compte l'incidence sur le plaignant et sur le public. Lorsqu'une plainte soulève d'importants enjeux systémiques qui touchent un grand nombre de personnes, nous lui attribuons un niveau de priorité supérieur et y affectons davantage de ressources. Le Commissariat peut ainsi mieux servir l'intérêt public en réagissant de façon efficace aux questions de protection de la vie privée qui sont les plus préoccupantes ou qui suscitent de nouvelles préoccupations.

À titre d'ombudsman, lorsque le commissaire fait enquête sur les plaintes, il adopte dans la mesure du possible une approche fondée sur la coopération et la conciliation et encourage la résolution des différends dans un esprit de coopération volontaire pour répondre à vos préoccupations de façon satisfaisante.

Quelles sont les organisations assujetties à la Loi sur la protection des renseignements personnels?

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* s'applique aux « institutions fédérales », c'est-à-dire les ministères, départements d'État, bureaux et autres organismes mentionnés dans l'[annexe des institutions fédérales](#) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'à la plupart des sociétés d'État et leurs filiales à cent pour cent. Elle vise tous les renseignements personnels que ces institutions recueillent, utilisent ou communiquent – qu'il s'agisse de particuliers ou de fonctionnaires fédéraux.

Si une plainte déposée auprès du Commissariat en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* vise une organisation qui n'y est pas assujettie, nous ne pourrions prendre aucune mesure. Pour vous aider à déterminer à qui vous adresser si vous avez des préoccupations à l'égard d'une organisation non assujettie à la *Loi*, veuillez consulter notre fiche d'information intitulée [Lois sur la protection des renseignements personnels au Canada](#).

Comment le Commissariat mène-t-il les enquêtes?

Le Commissariat dispose d'une certaine latitude pour déterminer le déroulement des enquêtes et, dans la mesure du possible, il encourage le règlement de la plainte dès le début du processus.

Cette approche de « règlement rapide » est conforme au rôle du commissaire à titre d'ombudsman supervisant la conformité du gouvernement fédéral aux obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi*. Dans le cas des plaintes réglées rapidement en cours d'enquête, on peut donner suite sans délai à la préoccupation du plaignant et aucune conclusion officielle n'est émise.

Lorsque le règlement rapide ne convient pas ou qu'il se révèle impossible, le Commissariat mène une enquête régulière. Cette procédure prend plus de temps que le règlement rapide et donne parfois lieu à de vastes consultations et à une analyse approfondie pour déterminer s'il y a eu atteinte au droit à la vie privée du plaignant en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. À l'issue de toute enquête régulière, les deux parties à la plainte reçoivent un rapport de conclusions.

Quels sont les avantages du règlement rapide?

Un processus juste, rapide et axé sur le règlement est tout à l'avantage des plaignants et des institutions fédérales, car un règlement rapide constitue la meilleure issue possible pour toutes les parties. En pareil cas, les personnes qui déposent une plainte en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* obtiennent sans attendre les réponses demandées, tandis que les institutions fédérales évitent de consacrer des ressources considérables à un long processus.

Comment fonctionne le processus de règlement rapide?

Le Commissariat examine toutes les plaintes dès leur réception pour déterminer si elles peuvent faire l'objet d'un règlement rapide. Les facteurs qui entrent en jeu sont la complexité apparente du dossier, le fait qu'il semble porter ou non sur des problèmes que le Commissariat a déjà examinés et réglés ainsi que la possibilité de remédier facilement ou non aux faits allégués.

Avec le règlement rapide, le Commissariat s'attache à donner suite en temps voulu aux préoccupations du plaignant sans mener une vaste enquête ni publier un rapport formel de conclusions.

Par exemple, si le problème allégué dans la plainte a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat à l'issue de laquelle ce dernier a conclu que l'institution n'avait pas contrevenu à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, c'est ce que nous expliquerons au plaignant. Si l'on a déterminé que des ministères se trouvant dans une situation similaire avaient respecté la *Loi*, les plaignants éventuels conviennent souvent qu'il ne servirait pas à grand-chose de mener une vaste enquête. Il arrive aussi parfois qu'une institution, en prenant connaissance des allégations à son endroit, règle immédiatement le problème à la satisfaction du plaignant et du Commissariat.

Dans le cas de certaines plaintes reçues par le Commissariat, une enquête régulière pourrait avoir des répercussions négatives pour le plaignant. Par exemple, pour permettre à l'institution de comprendre la plainte et d'y réagir, le Commissariat pourrait être tenu de lui communiquer des renseignements que le plaignant préférerait ne pas lui révéler. Nous discutons de la situation avec le plaignant et, s'il choisit de ne pas aller de l'avant, nous fermons le dossier.

Quoi qu'il en soit, le Commissariat veille, d'une part, à ce que les institutions fédérales se conforment à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et, d'autre part, à ce que le plaignant soit satisfait de l'explication ou de l'issue.

Quels objectifs peut-on atteindre en fin de compte au moyen d'une enquête régulière et d'un rapport de conclusions?

Une enquête régulière aboutissant à la publication d'un rapport de conclusions a pour objet de déterminer s'il y a eu atteinte à votre droit à la vie privée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le cas échéant, le processus d'enquête vise à répondre à vos préoccupations particulières et à empêcher que les atteintes se reproduisent.

À titre d'ombudsman, le commissaire n'est pas habilité à rendre des ordonnances en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Par conséquent, il ne peut contraindre aucune institution fédérale à prendre des mesures particulières. Le commissaire formule des conclusions et des recommandations, s'il y a lieu, et collabore avec les institutions fédérales pour mettre en œuvre les améliorations à leurs politiques en matière de gestion des renseignements personnels.

Les recommandations se limitent à assurer la conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et peuvent porter sur les pratiques de l'institution en matière de gestion des renseignements personnels ou sur le problème particulier touchant le plaignant. Le processus d'enquête sur les plaintes en vertu de la *Loi* ne permet pas d'exercer des recours individuels d'ordre plus général. Par exemple, la *Loi* ne confère pas au Commissariat le pouvoir d'imposer des amendes aux organisations ou de réclamer des dommages-intérêts au nom des particuliers. En outre, nous ne nous penchons pas sur la culpabilité criminelle ou civile des institutions fédérales ou de leurs fonctionnaires.

Comme l'enquête se limite à déterminer s'il y a eu atteinte au droit à la vie privée d'une personne en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, elle ne règle pas forcément tous les problèmes importants aux yeux du plaignant. Il faut parfois envisager d'autres avenues lorsque le problème ne relève pas de cette loi.

Peut-on envisager une poursuite en justice quelconque au terme d'une enquête?

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit un droit limité à une révision judiciaire au terme d'une enquête du commissaire à la protection de la vie privée. Ce mécanisme est autorisé **uniquement** dans les situations de refus d'accès aux renseignements personnels.

Pour en savoir plus, voir [Demandes d'audience à la cour en vertu de l'article 41 de la Loi sur la protection des renseignements personnels](#).

Quel est le rôle de l'enquêteur?

Si un règlement rapide est possible, l'enquêteur discute du problème avec le plaignant et l'institution et aide à trouver une solution satisfaisant les deux parties sans qu'il soit nécessaire de mener une enquête régulière.

Dans le cadre d'une enquête régulière, le travail de l'enquêteur consiste à établir et à analyser les faits relatifs à la plainte et à préparer un rapport de conclusions qui sera soumis à l'examen du commissaire à la protection de la vie privée ou de son délégué. Ce rapport repose sur l'analyse des faits dans le contexte de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

En règle générale, les enquêtes sur les plaintes sont menées par un seul enquêteur qui :

- obtient auprès du plaignant des précisions concernant la plainte si c'est nécessaire pour bien cerner les enjeux en vue de l'enquête;
- détermine la meilleure démarche pour mener l'enquête;
- communique avec le plaignant et l'institution fédérale mise en cause si c'est nécessaire pour établir les faits et recueillir les arguments des deux parties;

- examine les documents pertinents et réalise toutes les entrevues nécessaires;
- analyse l'information recueillie au cours de l'enquête;
- détermine l'information qui permettra de formuler les conclusions et les recommandations à soumettre à l'examen du commissaire à la protection de la vie privée ou de son délégué.

À titre d'ombudsman, le commissaire à la protection de la vie privée s'attache à régler les plaintes par la voie de la négociation et de la coopération volontaire, plutôt qu'en exerçant les pouvoirs officiels que lui confère la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour la tenue des enquêtes. L'enquêteur est toutefois habilité, au nom du commissaire à la protection de la vie privée, à recevoir des éléments de preuve, à pénétrer dans des locaux s'il y a lieu et à examiner ou à se faire remettre des copies des documents trouvés dans ces locaux au cours d'une enquête.

Quel est votre rôle en tant que plaignant?

Nous vous encourageons à essayer d'abord de résoudre le problème avec l'aide du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) de l'institution responsable des renseignements personnels en question avant de déposer une plainte auprès du Commissariat. [Pour trouver les coordonnées de la personne à contacter, consultez la liste](#) affichée par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Le Commissariat dispose de la latitude voulue pour déterminer comment une enquête sur une plainte se déroulera à la fois en ce qui a trait au processus et aux délais. Il vous demandera de lui fournir une information claire au besoin et de participer au processus d'enquête :

- en vous assurant que la plainte est formulée de façon concise, claire et complète et que tous les documents justificatifs ont été fournis – par exemple, dans le cas des plaintes pour refus d'accès aux renseignements personnels ou relatives aux délais, vous devriez joindre une copie de la lettre de réponse reçue de l'institution fédérale. Si vous ne savez pas exactement quels documents pourraient être requis, nous vous encourageons à contacter le Commissariat ou l'enquêteur chargé de votre dossier;
- en clarifiant, à la demande de l'enquêteur, les enjeux soulevés dans la plainte ou en lui demandant de l'aide pour y parvenir au besoin;
- en communiquant au Commissariat en temps voulu et de manière structurée l'information demandée;
- en collaborant avec l'enquêteur et en lui prêtant assistance au besoin tout au long du processus d'enquête.

Le nombre de plaintes que je peux déposer est-il limité?

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* confère aux particuliers le droit de déposer des plaintes et, selon l'article 29, le commissaire reçoit ces plaintes et fait enquête sur celles-ci. Toutefois, le Commissariat ne peut nécessairement pas accorder la même priorité à toutes vos plaintes.

L'article 32 de la *Loi* précise que le commissaire peut établir la procédure à suivre dans une enquête sur une plainte. Si vous déposez plusieurs plaintes, le Commissariat déterminera une approche appropriée pour gérer les enquêtes, tout en respectant votre droit de déposer des plaintes en vertu de la *Loi*.

Avec votre collaboration, le Commissariat établira l'ordre de priorité des plaintes, car il ne sera peut-être pas en mesure de faire enquête immédiatement sur toutes vos plaintes. Nous pouvons à l'occasion reporter l'enquête sur les nouvelles plaintes que vous déposerez jusqu'au règlement de vos plaintes en cours. Le Commissariat peut ainsi assurer une répartition équitable des ressources entre tous les plaignants.

Cette approche nous permet de mieux équilibrer les besoins de l'ensemble des plaignants en nous assurant que tous les Canadiens ont accès à nos services et que les plaintes sont traitées en temps voulu et de manière équitable.

Le Commissariat collaborera avec vous pour servir vos intérêts aussi efficacement que possible.

Quel est le rôle de l'institution fédérale?

L'institution mise en cause doit fournir en temps voulu :

- une description claire des faits et de la situation entourant la plainte;
- une copie de tout document relatif au problème faisant l'objet de l'enquête, y compris toute correspondance entre l'institution et le plaignant ainsi que les politiques ou procédures pertinentes de l'institution;
- un énoncé clair de la position de l'institution concernant les allégations, étayé par des observations ayant fait l'objet d'un examen et de consultations appropriés au niveau voulu au sein de l'institution;
- les détails concernant toute mesure prise à ce jour ou prévue pour résoudre le problème soulevé dans la plainte.

Si l'institution déploie des efforts et apporte sa collaboration d'entrée de jeu pour répondre à la plainte, le processus d'enquête s'en trouvera facilité. Des arguments convaincants peuvent aider l'enquêteur à répondre pleinement à la plainte dès le départ.

Lorsque l'institution mise en cause ne réagit pas de façon adéquate ou en temps voulu, le Commissariat peut officiellement demander des explications à son premier dirigeant. Il peut aussi lui demander des explications si

le problème faisant l'objet de l'enquête a une grande importance ou pourrait avoir des répercussions majeures pour le plaignant, l'institution ou le gouvernement du Canada dans son ensemble.

Quand une partie tarde à fournir une information pertinente et ciblée, tous les participants au processus doivent fournir des efforts supplémentaires. Si l'institution omet de faire valoir ses arguments de façon complète et exacte, les conclusions pourraient lui être défavorables.

Quand l'enquête sera-t-elle complète?

Certaines plaintes peuvent se régler rapidement, tandis que d'autres nécessitent un investissement considérable en temps et en ressources. Dans tous les cas, le Commissariat fait enquête sur les plaintes aussi rapidement que possible. Comme chaque dossier est différent, il est difficile de prévoir la durée d'une enquête. De façon générale, elle peut s'échelonner sur plusieurs mois, mais le temps requis varie selon la complexité des problèmes en jeu.

La durée d'une enquête peut varier en fonction des éléments suivants :

- le nombre de plaintes reçues et les ressources disponibles;
- la complexité du dossier ou le nombre de problèmes à examiner;
- le degré de coopération des parties ou la facilité de communiquer avec elles;
- la disponibilité des témoins ou l'accès aux documents justificatifs;
- l'exhaustivité et la qualité de l'information fournie par les parties;
- l'existence d'un problème juridique devant être examiné et à régler;
- la possibilité d'un règlement rapide en cours d'enquête.

Nous prenons très au sérieux la rapidité d'exécution des enquêtes et nous sommes résolu à les mener à bien dans les plus brefs délais possible.