

Office of the Access  
to Information and  
Privacy Commissioner

New Brunswick



Commissariat à l'accès  
à l'information et à la  
protection de la vie privée

Nouveau-Brunswick

# RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

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

Affaire : 2012-671-AP-339

Date : le 14 décembre 2012

*Dossier concernant la communication des données sur l'état d'une route*

## INTRODUCTION et CONTEXTE

1. Le présent rapport des conclusions de l'enquête de la commissaire est établi en vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B., chap. R-10.6 (« la Loi »). Il fait suite à une plainte déposée auprès du Commissariat le 24 janvier 2012.
2. La présente affaire concerne une demande d'accès à l'information présentée au ministère des Transports (« le Ministère ») le 4 octobre 2011 et englobant tous les documents pertinents produits entre le 1<sup>er</sup> janvier 1990 et la date de la demande (soit une période de 21 ans) relativement à l'objet défini ci-après :

Nous aimerions obtenir une copie de tout renseignement en lien avec la conception, la réfection, l'inspection et l'entretien de la route 116 entre Minto et le chemin Harcourt. ( « la demande » )

3. Nous comprenons que le Ministère ne s'est pas entretenu avec l'auteur de la demande avant d'en entreprendre le traitement.
4. Par une lettre datée du 17 novembre 2011, parvenue à destination le 23 novembre de la même année, le ministre a répondu à la demande, indiquant que celle-ci avait été traitée et que les renseignements demandés étaient maintenant prêts pour l'auteur de la demande. Ce dernier a également été informé de ce qui suit :

[traduction]

En ce qui concerne les documents obtenus au sein de notre ministère, certaines parties ont été prélevées en vertu des exceptions mentionnées au paragraphe 21(1) de la *Loi* :

*21(1) Le responsable d'un organisme public refuse de communiquer à l'auteur de la demande des renseignements personnels dont la communication constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers.*

5. Aucune autre explication n'a été fournie relativement aux renseignements prélevés des documents communiqués.

6. Le 5 janvier 2012, l'auteur de la demande a déposé, par l'intermédiaire de son avocat, une plainte qui nous est parvenue le 24 janvier 2012 et selon laquelle le Ministère n'aurait pas répondu de manière satisfaisante à la demande du 4 octobre 2011, retenant certains renseignements contenus dans les documents (« la plainte »).

## PROCESSUS RELATIF AUX PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DE LA COMMISSAIRE

7. Comme dans le cas de toute plainte faisant l'objet d'une enquête du Commissariat, nous tentons d'abord d'en arriver à un règlement informel de la plainte d'une manière satisfaisante pour les deux parties et conformément aux droits et aux obligations prévus dans la *Loi*.
8. Le processus de règlement informel offre aux organismes publics et aux auteurs de demandes des conseils en vue de leur permettre de mieux comprendre la législation et de favoriser un règlement satisfaisant des plaintes.
9. Si, après un premier examen de la plainte, nous constatons que l'organisme public n'a pas entièrement rempli ses obligations dans sa réponse à une demande, nous collaborons avec l'organisme public et l'incitons à faire parvenir une « réponse révisée » à l'auteur de la demande comme moyen de régler la plainte de manière informelle. La réponse révisée doit comporter tous les éléments d'une réponse en bonne et due forme aux termes de l'article 14 de la *Loi*.
10. La commissaire examine la réponse révisée avant qu'elle ne soit envoyée à l'auteur de la demande et accorde à l'organisme public une autre occasion d'émettre une réponse à la demande conformément à la *Loi*. Si la réponse révisée parvient à apaiser les inquiétudes de l'auteur, la plainte est résolue en bonne et due forme. Dans le cas contraire, la commissaire réexamine l'affaire au complet et établit les étapes nécessaires pour la conclure. (*Remarque* : On trouvera la description complète des étapes en cause dans le processus de règlement informel de la commissaire à l'**annexe A** du présent rapport.)

## RÈGLEMENT INFORMEL DU PRÉSENT CAS

11. Les étapes initiales entreprises pour régler la présente plainte par un processus de règlement informel ont été l'examen tant de la demande que de la réponse du Ministère pour établir si la réponse satisfaisait aux exigences de la *Loi*. Dans le cadre de ce processus, nous avons rencontré, à quelques reprises entre février et avril 2012, des fonctionnaires du Ministère, et procédé à un examen complet des documents pertinents.

12. Lors de nos échanges avec le Ministère, nous nous sommes arrêtés à la manière dont les renseignements avaient été recueillis en vue de répondre à la demande. Le Ministère avait envoyé une note de service à l'un de ses bureaux de district, qu'il savait détenir des documents pertinents au sujet de cette route bien précise. La note en question aurait dû suffire à permettre le repérage de tous les documents d'intérêt se trouvant en la possession du bureau de district; or, en l'examinant, nous avons constaté que la manière dont elle était formulée pourrait avoir suscité une certaine ambiguïté quant à la portée de la demande, c'est-à-dire la période de 21 ans qu'elle couvrait. Nous croyons que cela pourrait avoir influé sur le repérage de l'ensemble des documents pertinents pour toute la période ciblée par la demande.
13. Le Ministère a confirmé que le bureau de district avait restreint ses recherches aux documents des dernières années précédant la demande.
14. Un autre des problèmes relevés concernait la manière dont certains documents pertinents avaient été copiés avant leur préparation et leur communication à l'auteur de la demande. Un certain nombre de documents avaient en effet été ramenés à des dimensions inférieures (du grand format au format commercial, par exemple) afin qu'il soit possible de les photocopier pour en faciliter le classement. Lorsque ces copies ont été photocopiées à leur tour, cependant, nous avons constaté qu'il manquait des renseignements dans les marges de certaines pages, des parcelles d'information pertinentes ayant involontairement été supprimées lors du processus. Nous avons donc demandé au Ministère de localiser les documents originaux dans leur intégralité, afin qu'ils puissent être examinés et photocopiés une nouvelle fois en vue de récupérer les renseignements tronqués par inadvertance, et il y est parvenu.
15. Nous avons aussi remarqué que des documents concernant certaines inspections d'entretien de la route en question, particulièrement ceux qui traitaient de l'inspection des ponceaux, n'avaient été fournis que pour les années 2007 et suivantes. Le Ministère a expliqué que ce n'était qu'après un incident impliquant un ponceau qu'avait été instauré, en 2007, un programme d'inspection de tous les grands ponceaux sur les routes de la province; il n'existait donc pas de documents antérieurs à cette date relativement à l'inspection des ponceaux de la route visée par la demande.
16. Notre examen des documents pertinents communiqués à l'auteur de la demande a révélé que les seuls renseignements retenus étaient des renseignements de nature personnelle :

- a) les numéros d'identification des employés du Ministère;
  - b) les renseignements relatifs aux congés de ces mêmes employés;
  - c) les renseignements d'ordre commercial de tiers, c'est-à-dire de fournisseurs de biens et de services traitant avec le Ministère (en l'occurrence les taux horaires et les coûts d'acquisition unitaires).
17. À la lumière de ces faits, nous avons invité le Ministère à faire parvenir une réponse révisée à la demande dans le cadre de notre processus de règlement informel. Il faudrait préparer cette réponse en tenant compte des documents supplémentaires découverts dans le cadre de notre enquête, des renseignements manquants dans les documents communiqués en raison de mauvaises photocopies et de nos commentaires par rapport aux renseignements prélevés.
18. Le processus de réponse révisée donne à l'organisme public une « deuxième chance » de fournir une réponse acceptable, aux termes de la *Loi*, à l'auteur de la demande. Dans le cas présent, le Ministère a accepté d'entreprendre ce processus.

## LA RÉPONSE RÉVISÉE

19. Le 17 mai 2012, le Ministère a fait parvenir à l'auteur de la demande une réponse révisée qui comprenait les renseignements supplémentaires découverts dans le cadre de notre examen. Cette réponse a été jugée conforme à la *Loi* par le Commissariat, qui a estimé qu'elle contenait tous les renseignements que l'auteur était en droit de recevoir.
20. Nous avons par ailleurs – et c'est là le plus important – demandé au Ministère de justifier le prélèvement légitime de certains renseignements. Quelles que soient les circonstances, il est très important pour nous que la réponse à une demande soit formulée de manière à ce que l'auteur de la demande comprenne quels renseignements il est en droit d'obtenir, et pourquoi certains renseignements ne peuvent lui être communiqués. Le Ministère a reconnu, tout à son honneur, la conformité de cette approche par rapport au sens véritable de l'accès à l'information en vertu de la *Loi*; il a donc présenté à l'auteur de la demande une nouvelle réponse, qui contenait également toutes les explications requises concernant les renseignements retranchés des documents fournis (« la réponse révisée »).
21. En raison de circonstances particulières ne pouvant être imputées à l'une ou l'autre des parties, nous n'avons reçu les commentaires de l'auteur de la demande relativement à la réponse révisée que le 9 octobre 2012.

22. L'auteur de la demande a indiqué que la réponse révisée ne contenait pas tous les renseignements pertinents. Nous avons cependant appris qu'entre-temps, il avait présenté au Ministère une deuxième demande de renseignements précise, en lien avec le même objet, et que c'était par rapport à celle-ci qu'il jugeait la réponse révisée à sa première demande irrecevable.
23. Comme nous n'avions pas réussi à en arriver à un accord relativement au règlement de la première demande, et qu'en vertu de notre processus relatif aux plaintes, la plainte ne pouvait être réglée que si l'auteur de la demande se montrait satisfait de la réponse révisée, le processus de règlement informel a pris fin pour faire place à une procédure d'enquête officielle. Celle-ci a eu pour effet de permettre un dernier examen approfondi de l'affaire – afin de vérifier que tous les aspects de la demande avaient, cette fois, été pris en compte – et s'est soldée par la production du présent rapport.

## LOI ET ANALYSE

### *Obligation de prêter assistance*

24. Lorsqu'une personne présente une demande à un organisme public, quel qu'il soit, ce dernier est tenu de lui prêter assistance dans la mesure du possible. L'article 9 de la *Loi* fait état de cette obligation :

*Le responsable d'un organisme public fait tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande sans délai et de façon ouverte, précise et complète.*

25. En ce qui concerne la présente affaire, le Ministère a reçu ce que l'on considère comme une demande de très vaste portée, pour des documents produits sur plus d'une vingtaine d'années.
26. Au cours de notre examen, nous en sommes arrivés à la conclusion que le Ministère avait interprété la demande selon son sens manifeste et la manière dont elle était formulée, parvenant ainsi à déterminer globalement quels documents s'avéreraient pertinents. Bien que la portée de la demande l'ait amené à se demander si l'auteur de la demande cherchait quelque chose de précis, il n'a pas tenté d'en savoir davantage.

27. Dans ce genre de situation, nous croyons qu'il est bon que l'organisme public, quel qu'il soit, prenne contact avec l'auteur de la demande afin de s'entretenir avec lui au sujet de celle-ci. Procéder de la sorte comporte deux types d'avantages : d'abord, cela permet à l'organisme en question et à l'auteur de la demande de travailler ensemble afin d'accélérer le traitement et de faire en sorte qu'une réponse soit fournie dans les délais prescrits; ensuite, cela amène les parties à échanger en vue de cerner plus précisément les domaines ciblés par la demande (peut-être dans le but d'en réduire la portée, lorsque celle-ci est vaste) ou même d'en arriver à une entente quant à la production de réponses partielles au cours d'une période donnée, dans le cas de demandes d'envergure.
28. Nous avons abordé ces aspects avec les fonctionnaires du Ministère, qui ont convenu que l'obligation de prêter assistance pouvait constituer un moyen très utile d'en arriver à un traitement satisfaisant des demandes, et prévoient, à l'avenir, s'y plier.
29. Nous ne croyons pas que le Ministère ait, dans cette affaire, failli à son obligation de prêter assistance, mais estimons qu'il aurait pu être avantageux pour lui, dans les circonstances, de discuter avec l'auteur de la demande.

### ***Contenu de la réponse***

30. L'auteur de la demande désirait obtenir « tout renseignement » relatif à la conception, à la réfection, à l'inspection et à l'entretien de la route 116 entre Minto et le chemin Harcourt. Dans sa réponse, le Ministère a indiqué qu'il autorisait l'accès à la plupart des renseignements demandés, sauf certains passages visés, selon la *Loi*, par des exceptions pour atteinte injustifiée à la vie privée ou communication préjudiciable aux intérêts commerciaux ou financiers d'un tiers. Bien qu'il ait mentionné les articles de la *Loi* en vertu desquels les prélèvements étaient permis, le Ministère a toutefois omis de préciser le type de renseignements prélevé des documents. À ce titre, nous estimons que sa réponse n'était pas entièrement conforme aux exigences stipulées à l'article 14 relativement au contenu d'une réponse.
31. L'article 14 de la *Loi* énonce les exigences relatives au contenu d'une réponse à une demande dans les termes suivants :

*14(1) La réponse visée [...] mentionne :*

*a) si la communication totale ou partielle du document est accordée ou refusée...*

*[...]*

c)  *dans le cas où la communication totale ou partielle du document est refusée :*

- (i)  *le fait que le document n'existe pas ou ne peut être retrouvé, le cas échéant,*
- (ii)  *si le document existe et peut être retrouvé, les motifs du refus et la disposition précise de la présente loi sur laquelle le responsable d'un organisme public se fonde,*
- (iii)  *le titre et le numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut renseigner l'auteur de la demande au sujet du refus,*
- (iv)  *le droit de l'auteur de la demande de déposer une plainte auprès du commissaire au sujet du refus ou de déférer l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.*

32. L'alinéa 14(1)a) se rapporte à un document ou à une partie d'un document, et non à la demande de renseignements dans son ensemble. Pour satisfaire aux exigences fixées par la *Loi*, on ne peut donc se contenter d'indiquer si l'accès est autorisé et de mentionner, le cas échéant, l'exception à la communication applicable.

33. La réponse doit toujours indiquer les documents pertinents, nommer les exceptions particulières à la communication si l'accès à l'un des renseignements demandés est refusé et donner une courte explication des raisons pour lesquelles l'exception précisée s'applique. Il ne suffit pas, pour justifier un refus, de reformuler l'exception invoquée; le sous-alinéa 14(1)c)(ii) de la *Loi* souligne la nécessité d'expliquer tout refus à la communication d'un document en mentionnant, chaque fois, l'article correspondant. À cette fin, nous incitons les organismes publics à envisager, lorsqu'ils répondent aux demandes de renseignements, la préparation d'un index des documents.

34. Cet index devrait :

- indiquer chaque document pertinent ou catégorie de documents pertinents;
- comprendre une brève description de la nature des renseignements contenus dans le document;
- indiquer si l'accès à l'ensemble du document, ou à une partie, est accordé ou refusé;
- indiquer tout motif pour lequel l'accès à un quelconque renseignement est refusé conformément à des dispositions pertinentes précises de la *Loi*.

35. Une réponse ainsi formulée aidera l'auteur de la demande à mieux comprendre quels renseignements sont retenus et pour quels motifs, ce qui se traduira, avec un peu de



chance, par une diminution du nombre de plaintes concernant les demandes relatives au droit à l'information.

36. Bien que la réponse initiale, dans le cas présent, n'ait pas renfermé tous les éléments de contenu énumérés à l'article 14 de la *Loi*, la réponse révisée satisfaisait à toutes les exigences fixées à ce chapitre, et le Ministère a adéquatement cerné tous les documents pertinents et expliqué pourquoi certains renseignements étaient retenus.
37. Nous sommes convaincus que le Ministère a adéquatement rempli ses obligations, aux termes de la *Loi*, en ce qui concerne le contenu d'une réponse, et qu'il comprend le processus à suivre, à l'avenir, pour fournir une réponse acceptable.

### ***Recherche de documents adéquate***

38. Le caractère adéquat de la recherche de documents constituait, dans le cas présent, le principal problème. Le Ministère devait recueillir des renseignements auprès de différents bureaux, dont le bureau de district responsable du tronçon de route mentionné dans la demande. Or, les faits de la présente affaire nous révèlent qu'en communiquant l'objet de ladite demande à ce bureau, dans une note de service, le Ministère a omis un aspect crucial de celle-ci, c'est-à-dire sa portée de quelque 21 ans. Cette portée n'a pas été adéquatement communiquée, ce qui a nui à la recherche de documents pertinents.
39. Bien que le Ministère ait rapidement reconnu son erreur, pour ensuite entamer des recherches et préparer ces documents supplémentaires, qui seraient intégrés à la réponse révisée, nous devons souligner qu'il peut s'avérer risqué de communiquer une demande à d'autres divisions au sein d'une organisation ou à des bureaux externes en commençant par en présenter sa propre interprétation. Cette manière de procéder peut entraîner des erreurs dans le traitement de la demande par toutes les personnes concernées, et c'est ce qui est survenu dans le cas présent.
40. La communication d'une demande à d'autres divisions au sein d'une organisation ou à des bureaux externes devrait selon nous être effectuée par simple photocopie de la demande elle-même, afin d'éviter toute confusion quant à la manière dont celle-ci est formulée et à sa portée, et de faire en sorte que toutes les personnes participant à la recherche de documents pertinents travaillent à partir du même document.
41. Par ailleurs, comme nous l'avons déjà mentionné, lorsqu'un organisme public met la main sur des documents pertinents, il doit s'assurer que ceux-ci sont complets en se reportant,

pour se faire, à leur format original. Dans le cas qui nous intéresse, le Ministère a fourni des documents mal photocopiés, dont certains renseignements avaient été supprimés par erreur. La situation a été rectifiée lorsque les originaux ont été photocopiés une nouvelle fois, et les copies ainsi produites, fournies à l'auteur de la demande dans le cadre de la réponse révisée, après que certains passages aient été prélevés à juste titre.

42. À en juger par les efforts supplémentaires déployés par le Ministère dans le cadre de la présente affaire afin de trouver d'autres documents, nous sommes convaincus que la recherche de documents pertinents pour la demande était adéquate.

***Atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers***

43. Quand il a répondu à la demande, le Ministère a retenu certains renseignements dont la communication aurait selon lui entraîné une atteinte injustifiée à la vie privée de tiers : des renseignements personnels – numéros d'employés et renseignements relatifs à leurs congés – et des renseignements d'ordre commercial.
44. Bien que la *Loi* prévoie, à l'article 21, une exception obligatoire à la communication de renseignements confidentiels lorsque pareille communication constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée de tiers, elle fait aussi état de circonstances particulières dans lesquelles certains types de renseignements personnels pourront être communiqués sans que ce soit le cas.
45. Dans le cadre de la présente affaire, le Ministère a prélevé :
- a) les numéros d'identification de ses propres employés;
  - b) les renseignements relatifs à leurs congés;
  - c) les renseignements d'ordre commercial de tiers, c'est-à-dire de fournisseurs de biens et de services traitant avec le Ministère. Il s'agissait, dans ce dernier cas, de taux horaires et de coûts d'acquisition unitaires.
46. Nous convenons que les numéros d'employés du Ministère et les renseignements relatifs à leurs congés ont été retranchés à juste titre, puisqu'il s'agit, dans un sens, de données identificatrices uniques et de renseignements personnels sur les congés destinés aux ressources humaines, à des fins liées à l'emploi. Ce type de renseignement personnel n'est pas réputé pouvoir être communiqué, contrairement au nom, au poste ou à l'échelle salariale d'un employé.

47. Nous estimons que le Ministère a correctement appliqué l'article 21 en ce qui concerne les renseignements personnels dont la communication pourrait constituer une atteinte injustifiée à la vie privée.
48. En ce qui a trait au retranchement de renseignements d'ordre commercial appartenant à des fournisseurs, le Ministère a retenu les taux horaires et les coûts d'acquisition unitaires; nous reconnaissons que de tels renseignements pourraient, s'ils étaient communiqués, s'avérer préjudiciables aux intérêts commerciaux de tiers, comme le stipule l'exception obligatoire à la communication énoncée au paragraphe 22(1). Ils sont, dans les deux cas, soigneusement protégés et représentent souvent un avantage concurrentiel lors de tout processus de soumission pour des travaux contractuels. La communication de renseignements financiers de cette nature pourrait, si ces renseignements sont rendus publics et, par conséquent, accessibles aux concurrents, mener à la perte d'occasions d'affaires.
49. Nous sommes d'avis que le Ministère s'est adéquatement acquitté de ses obligations aux termes de la *Loi* en décidant de retenir ces renseignements, invoquant, dans le cas présent, le paragraphe 22(1).

***Lorsque l'auteur de la demande n'est pas satisfait de la réponse révisée***

50. Lorsqu'il a été invité, dans le cadre de la présente affaire, à commenter la réponse révisée, l'auteur de la demande n'était pas certain que les renseignements fournis par le Ministère répondent aux questions précises soulevées dans le cadre de la deuxième demande. Nous comprenons que, bien que les deux demandes aient été liées, la réponse révisée était structurée uniquement en fonction de la première des deux, conformément à la *Loi*. Dans cette réponse, le Ministère a indiqué avec précision quels documents supplémentaires étaient transmis à l'auteur de la demande, précisant le type de documents dont il s'agissait et la raison pour laquelle ils n'avaient pas été fournis à l'origine, en plus d'expliquer tous les prélèvements. Ayant évalué la pertinence de la réponse révisée du Ministère par rapport à la demande, nous sommes convaincus qu'elle contient tous les éléments de réponse nécessaires, conformément à la *Loi*.
51. Nous désirons ajouter que, bien que l'auteur de la demande n'ait pas été satisfait de la réponse révisée, il ne nous a pas présenté quoi que ce soit pour nous amener à penser que cette dernière ne répondait pas légitimement à la demande.

52. Il convient également de reconnaître qu'il n'est pas de la responsabilité du Commissariat de répondre aux demandes de renseignements; nous avons plutôt structuré le processus relatif aux plaintes de manière à permettre un règlement satisfaisant de l'affaire en aidant l'organisme public à fournir la réponse qu'il aurait dû fournir dès le départ.
53. Au cours de l'enquête sur cette plainte, nous avons par conséquent étudié les mesures adoptées par le Ministère relativement au traitement de la demande et l'avons secondé dans la préparation d'une réponse pleinement satisfaisante, sans toutefois nous faire le vecteur d'accès à l'information dans le cadre de demandes connexes, mais distinctes.

## CONCLUSIONS

54. À la lumière de notre enquête sur la plainte, nous tirons les conclusions suivantes :
- a) en ce qui concerne la réponse révisée présentée par le Ministère à l'auteur de la demande dans le cadre de la présente affaire, nous sommes d'avis que le Ministère a cerné tous les documents pertinents se trouvant en sa possession et qu'il a fourni à l'auteur de la demande tous les renseignements d'intérêt en lien avec celle-ci;
  - b) les renseignements retenus par le Ministère l'ont été à juste titre, en vertu des articles 21 et 22 de la *Loi*.
55. Il n'y a donc pas lieu, dans le cas présent, d'émettre de recommandations.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick) ce 14<sup>e</sup> jour de décembre 2012.

---

Anne E. Bertrand, c.r.  
Commissaire

# Annexe A

Affaire : 2012-671-AP-339

Le 14 décembre 2012

Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de vie privée du  
Nouveau-Brunswick

« Processus relatif aux plaintes »

*Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
Révisé en avril 2012*

*La politique de la commissaire à l'égard du processus relatif aux plaintes est conçue de manière à garantir le respect de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée et à encourager la collaboration et la transparence, tout en essayant d'en arriver à une solution satisfaisante pour l'auteur de la demande comme pour l'organisme public, en conformité avec les exigences de la Loi. La différence entre ce que l'on qualifie de processus de règlement informel et une enquête officielle sur la plainte – plus souvent reconnue du public – est expliquée ci-après; l'échéancier prévu y est également mentionné. Ce processus est communiqué à l'auteur de la demande ainsi qu'à l'organisme public lorsqu'une plainte est déposée auprès du Commissariat.*

## **Politique de la commissaire à l'égard du processus relatif aux plaintes**

À la réception d'une plainte, la commissaire peut, selon la *Loi*, procéder de deux manières différentes : enquêter sur cette plainte ou prendre toutes les mesures voulues pour régler l'affaire de façon informelle. À toutes fins et intentions, dans le cadre du processus de règlement informel comme dans celui de l'enquête officielle, le travail de la commissaire constitue une « enquête » sur le bien-fondé de la plainte; lors du processus de règlement informel; cependant, la commissaire prend toutes les mesures nécessaires pour régler la plainte à la satisfaction de toutes les parties concernées et d'une manière conforme aux objets de la *Loi*. Lorsque cela n'est pas possible, la commissaire conclut ses travaux par une enquête officielle qui mène à la publication d'un rapport officiel résumant ses conclusions.

Après une analyse détaillée de la *Loi*, dans le strict respect de son objet et de son esprit, la commissaire a adopté une politique consistant à traiter toutes les plaintes en première instance par voie de règlement informel. Cette approche s'appuie sur la notion selon laquelle il est préférable pour toutes les parties touchées de résoudre les plaintes de manière informelle et de se familiariser davantage avec leurs droits et leurs obligations en vertu des nouvelles dispositions législatives. L'éducation du public au sujet de l'application de cette nouvelle loi est un volet important du mandat du Commissariat. Nous sommes d'avis que ce processus permettra, à l'avenir, l'amélioration des demandes de renseignements et des procédures de réponses, ce qui pourrait limiter la nécessité de déposer des plaintes.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 1 – Examen**

Chaque fois que nous recevons une plainte, nous écrivons à l'auteur de la demande ainsi qu'à l'organisme public pour les informer que la commissaire aimerait régler le différend de manière informelle, et ce, dans les 45 jours suivant la date de la réception de la plainte par le Commissariat.

Bien qu'il s'agisse d'un processus de règlement « informel », le Commissariat doit étudier dans ses moindres détails le fond de la plainte, dont le contenu de la demande de renseignements initiale et la réponse de l'organisme public. Ces étapes sont les mêmes que celles qui seraient menées dans le cadre de n'importe quel processus d'enquête. Les responsables du Commissariat rencontrent ensuite les cadres de l'organisme public dans le but d'examiner tous les documents pertinents en lien avec la demande. Cet examen peut notamment consister à demander de plus amples renseignements à l'organisme public, renseignements qui nous permettront de déterminer avec certitude quels

documents pourraient avoir été négligés et lesquels pourraient s'avérer pertinents à la demande. La rencontre se tient généralement peu de temps après la réception de la plainte, afin que le processus puisse débuter sans délai.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 2 – Conclusions préliminaires**

Lorsque la commissaire estime que l'organisme public a mené des recherches adéquates en vue de donner suite à la demande de renseignements et que les documents pertinents ont été cernés et lui ont été fournis, ou lorsqu'il existe, à son avis, des problèmes relativement à l'application des règles fixées par la *Loi*, problèmes qui empêchent un examen complet de tous les documents pertinents, le Commissariat compare la réponse initiale de l'organisme public à l'ensemble des documents ayant été remis à la commissaire afin de déterminer si cette réponse était conforme aux exigences de la *Loi*.

La commissaire transmet ses conclusions préliminaires à l'organisme public par voie écrite. Ce dernier est ainsi informé de l'orientation de l'enquête et, le cas échéant, des questions en suspens devant être abordées avant que nous puissions passer à l'étape suivante, c'est-à-dire l'inviter à faire parvenir une « réponse révisée » à l'auteur de la demande de renseignements. S'il s'avère inutile de produire une réponse révisée, le Commissariat passe à l'étape 4 du processus relatif aux plaintes.

La suggestion d'envisager une réponse révisée émane d'une volonté soutenue de résoudre le différend de manière informelle et de permettre à l'auteur de la demande d'accéder aux renseignements qui devraient, selon la *Loi*, être communiqués.

Si l'organisme public accepte de préparer une réponse révisée, on fixe un délai à l'intérieur duquel la « proposition de réponse révisée » doit être présentée à la commissaire. Ce délai varie selon la complexité du travail à réaliser pour la préparation de la réponse révisée proposée dans chaque cas.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 3 – Proposition de réponse révisée**

Lorsque l'organisme public émet une proposition de réponse révisée, la commissaire l'étudie afin de s'assurer que cette réponse satisfait aux exigences fixées par la *Loi*. Le cas échéant, elle invite l'organisme public à la présenter directement à l'auteur de la demande en tant que réponse révisée à la demande de renseignements initiale.

Si la réponse révisée proposée ne satisfait pas aux exigences de la *Loi*, la commissaire formulera, à l'intention de l'organisme public, d'autres commentaires, afin qu'il parvienne à composer une réponse révisée adéquatement constituée. Il convient par ailleurs de souligner que le rôle de la commissaire ne consiste pas à préparer ni à fournir une réponse révisée, mais plutôt à inciter l'organisme public à fournir une réponse légitime à la demande d'accès aux renseignements en vertu de la *Loi*.

### **Processus de règlement informel**

#### **Étape 4 – Commentaires de l'auteur de la demande**

Lorsque l'organisme public est prêt à faire parvenir la réponse révisée approuvée à l'auteur de la demande, la commissaire informe par écrit les deux parties qu'une réponse révisée sera présentée à

l'auteur, et l'organisme public la lui envoie directement. Dans les lettres qu'elle adresse aux parties, la commissaire invite l'auteur de la demande à étudier la réponse révisée et à lui faire parvenir ses commentaires, lui accordant généralement un délai de 10 à 15 jours, selon la complexité de la réponse révisée. Elle procède ensuite à l'examen des commentaires reçus de sa part à ce sujet.

S'il arrive, au contraire, que l'organisme public n'ait pas à présenter de réponse révisée, la commissaire informe par écrit les deux parties que la réponse initialement fournie à l'auteur de la demande était valable et conforme à la *Loi*. Dans de telles circonstances, elle invite l'auteur de la demande à lui faire parvenir ses commentaires en ce qui concerne les raisons pour lesquelles il a jugé que ce n'était pas le cas, lui accordant généralement un délai de 10 à 15 jours pour s'exécuter, selon la complexité de la réponse reçue. Elle procède ensuite à l'examen de ces commentaires.

Dans l'éventualité où le temps nécessaire à la réalisation des étapes mentionnées jusqu'ici dépasserait le délai prévu de 45 jours, la commissaire peut, si elle estime qu'il est possible d'en arriver à un règlement satisfaisant en conformité avec la *Loi*, décider de poursuivre le processus de règlement informel. À ce stade, l'échéancier est fondé sur l'achèvement du processus dans le délai de 90 jours fixé par la *Loi* aux fins d'enquête.

Pour les affaires complexes, le délai imparti pour la poursuite des travaux sur une réponse révisée peut être prorogé au-delà de la période de 90 jours afin qu'il soit possible de clore l'affaire. Dans un tel cas, la commissaire avise par écrit les deux parties de la prorogation du délai fixé, comme l'autorise l'article 72. L'avis envoyé indique le nouveau délai dans lequel l'affaire sera conclue, ainsi que les raisons pour lesquelles cette prorogation est nécessaire – en vue d'en arriver à un règlement informel de la plainte, par exemple.

Il convient de rappeler que notre politique à l'égard du processus relatif aux plaintes repose sur le principe selon lequel il est préférable, pour toutes les parties concernées, de régler les plaintes de manière informelle, et tous les efforts sont déployés, dans le délai imparti (ou son extension, conformément aux dispositions prévues par la *Loi*), pour parvenir à un règlement informel lorsque cela s'avère possible.

## **Processus de règlement informel**

### **Étape 5 – Réponse révisée satisfaisante**

Si l'auteur de la demande est satisfait de la réponse révisée, la commissaire met fin à son enquête, considérant que celle-ci a été réglée de manière informelle à la satisfaction des deux parties et en conformité avec la *Loi*. Cette conclusion est confirmée par écrit aux deux parties.

Si l'auteur de la demande convient, comme l'affirmait la commissaire dans ses conclusions préliminaires, que la réponse initiale de l'organisme public était conforme à la *Loi*, la commissaire met encore une fois fin à l'enquête. Les deux parties sont informées par écrit de la conclusion de l'affaire par voie de règlement informel à leur satisfaction mutuelle.

Dans les deux situations qui précèdent, la commissaire n'est pas tenue de déposer un rapport officiel en vertu de l'article 73, car aucune recommandation à l'organisme public en ce qui concerne sa réponse (révisée ou initiale) à la demande de renseignements n'est nécessaire.



## **Processus de règlement informel – enquête officielle**

### **Étape 6 – Réponse révisée insatisfaisante**

Si la commissaire estime que la réponse révisée de l'organisme public n'est pas conforme à la *Loi* et que l'organisme public décide de ne pas tenir compte des changements proposés à ce titre, ou dans le cas où l'auteur de la demande ne serait pas, à en juger par les commentaires reçus de sa part, satisfait de la réponse révisée, la commissaire peut décider de poursuivre l'enquête sur l'affaire. Cette étape marque la fin du processus de règlement informel et le début d'un processus d'enquête officiel qui mènera, tôt ou tard, au dépôt d'un rapport officiel en vertu de l'article 73.

Les conclusions de la commissaire et ses recommandations, s'il y a lieu, sont alors consignées sous la forme d'un rapport officiel transmis aux deux parties. Une copie anonymisée du rapport sera aussi publiée sur le site Web du Commissariat ([www.info-priv.nb.ca](http://www.info-priv.nb.ca)).

Ce processus de plainte, qui vise à trouver une solution satisfaisante en conformité avec les exigences de la *Loi*, est conçu pour encourager la collaboration et la transparence tout en demeurant, en tout temps, confidentiel.