

RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

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

Affaire : 2012-1100-AP-563

Date : le 14 juin 2013

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

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., ch. R-10.6 (la « *Loi* ») et fait suite à la plainte que l'auteur de la demande a déposée auprès du Commissariat pour demander à la Commissaire de mener une enquête sur l'affaire.
2. L'auteur de la demande (« l'auteur ») souhaitait recevoir une copie du registre des visiteurs du pavillon Larry's Gulch (« Larry's Gulch ») ou voulait pouvoir le consulter. Larry's Gulch est un pavillon de pêche appartenant au gouvernement du Nouveau-Brunswick et situé dans le comté de Restigouche, un endroit très prisé pour la pêche sportive. Le gouvernement s'en sert comme lieu de retraites, pour tenir des réunions d'affaires et héberger des invités de la Province, en plus de faire don de réservations à des organismes de bienfaisance qui les vendent aux enchères en guise d'activité de financement. Des personnes ou des groupes du secteur privé peuvent aussi réserver un séjour à Larry's Gulch moyennant des droits. C'est le ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture (le « Ministère ») qui gère Larry's Gulch.
3. Dans la présente affaire, l'auteur a demandé à obtenir une copie du registre des visiteurs de Larry's Gulch pour toute la saison 2012. Il a d'abord demandé à recevoir l'information de manière informelle, et nous encourageons cette façon de faire, car les auteurs de demandes pourraient arriver à obtenir l'information souhaitée sans devoir déposer une demande officielle auprès d'un organisme public. Le processus de demande officiel prévu dans la *Loi* ne doit être utilisé que lorsque nécessaire.
4. Par le passé, il s'agissait d'une pratique établie, en réponse à des demandes informelles, que de communiquer ces renseignements au public quant aux visiteurs qui ont fréquenté Larry's Gulch pour des affaires officielles. Le Ministère a toutefois changé ses pratiques et a demandé à l'auteur de présenter une demande d'accès à l'information officielle en vertu de la *Loi*. Le Ministère a reçu la demande de l'auteur le 10 septembre 2012.
5. Dans sa réponse datée du 10 octobre 2012, le Ministère a refusé d'accorder à l'auteur de la demande l'accès à l'information demandée. Les motifs invoqués étaient que la communication de ces renseignements constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée des personnes dont le nom figure dans le registre. Le Ministère s'appuyait sur le paragraphe 21(1) de la *Loi*, qui renferme une exception à la communication des

renseignements personnels. Le refus du Ministère était en rupture avec ses pratiques antérieures, lui qui avait l'habitude de communiquer ce type de renseignements, ce qui a suscité le dépôt de la présente plainte.

6. L'auteur de la demande a déposé une plainte auprès du Commissariat le 6 novembre 2012, dans laquelle figuraient les commentaires suivants :

[Traduction]

J'ai présenté une demande informelle le 17 juillet en vue d'obtenir les registres des visiteurs de Larry's Gulch. On m'a demandé de préciser une période. Le 30 juillet, j'ai demandé à obtenir les registres depuis le début de la saison 2012 jusqu'au 31 juillet.

Dans un courriel du 31 juillet, on m'a indiqué que le Ministère vérifiait s'ils pouvaient m'être communiqués. Au cours du mois d'août, on m'a avisé que je devrais présenter une demande officielle de renseignements en vertu du droit à l'information. J'ai présenté ma demande, qui visait la liste de visiteurs pour la saison 2012, le 7 septembre. Dans une lettre datée du 10 octobre, on m'a refusé l'accès à l'information demandée aux termes du paragraphe 21(1) de la *Loi*. [...]

(la « plainte »)

PROCESSUS DE RÈGLEMENT INFORMEL

7. Comme dans le cas de ce genre de 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*. Le processus de règlement informel vise à offrir des conseils aux organismes publics et aux auteurs des demandes en vue de leur permettre de mieux comprendre cette nouvelle loi. Ce processus a été mis en place par notre commissariat conformément à l'esprit de la *Loi* et aux paramètres des pouvoirs d'enquête de la Commissaire conférés en vertu de la partie 5. Nous espérons que, dans tous les cas, ce processus de règlement informel mène à un règlement rapide et satisfaisant des plaintes. (Remarque : Une description complète des étapes du processus de règlement informel de la Commissaire est présentée à l'**annexe A** du présent rapport.)
8. Dans la présente affaire, la première étape qu'a entreprise la Commissaire a été de déterminer pourquoi il y a eu un changement dans la pratique de communication de ce genre d'information et d'établir si le Ministère était en droit d'invoquer le paragraphe 21(1) pour refuser l'accès aux renseignements demandés.

9. Nous avons rencontré des fonctionnaires en décembre 2012 et avons examiné le registre des visiteurs renfermant le nom de tous ceux qui étaient allés à Larry's Gulch pendant la saison 2012. Les fonctionnaires du Ministère nous ont expliqué que puisqu'ils ne savaient pas bien si les règles régissant la protection de la vie privée figurant dans la *Loi* empêchaient la communication de ces renseignements, l'accès à l'information a été refusé afin de prévenir une atteinte potentielle à la vie privée.
10. Nous avons conclu qu'aucun motif légitime n'empêchait la communication de l'information demandée et avons invité le Ministère à la fournir à l'auteur de la demande dans le cadre du processus de règlement informel. Il ne nous a pas été possible de régler l'affaire de manière informelle et n'avons eu d'autre option que de conclure l'affaire en produisant le présent rapport des conclusions.

LOI ET ANALYSE

Manque d'explications dans la réponse

11. Le Ministère a refusé totalement l'accès au registre des visiteurs de Larry's Gulch en fournissant comme motif que la communication des renseignements qu'il renferme constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée des visiteurs et a invoqué à cette fin l'exception à la communication prévue au paragraphe 21(1).
12. Le Ministère n'a toutefois pas expliqué à l'auteur de la demande pourquoi il invoquait le paragraphe 21(1) et l'exception qui y est prévue pour lui refuser l'accès à l'information demandée, ce qui est contraire aux exigences énoncées à l'article 14 de la *Loi* en ce qui concerne la formulation de la réponse à une demande. L'auteur d'une demande ne peut pas comprendre les raisons pour lesquelles on lui refuse l'accès à l'information détenue par un organisme public si on ne les lui explique pas.
13. Respecter le droit d'accès à l'information signifie non seulement de fournir aux auteurs de demandes les documents qu'ils sont en droit de recevoir, mais aussi de leur fournir des explications éloquentes lorsque l'accès à l'information demandée leur est refusé. Ces explications donnent un sens au processus et permettent aux auteurs de demandes de mieux comprendre ce qu'ils sont en droit de recevoir et les raisons pour lesquelles l'accès à certains renseignements ne leur est pas accordé. Les auteurs de demandes qui parviennent à comprendre pourquoi l'accès leur est refusé seront peut-être moins susceptibles de déposer une plainte à propos du refus essuyé.

14. Les fonctionnaires du Ministère ont reconnu le fait qu'aucune explication n'avait été fournie à l'auteur de la demande quant aux raisons pour lesquelles l'information ne lui était pas communiquée en vertu du paragraphe 21(1). On nous a toutefois assurés que, à l'avenir, le Ministère corrigerait sa façon de répondre aux demandes d'accès à l'information à cet égard.

Raisons du refus

15. D'après notre examen du seul document pertinent, soit le registre de la saison 2012, le Ministère a invoqué à tort le paragraphe 21(1) dans la présente affaire. Voici pourquoi.

Signification de « tiers »

16. D'après notre expérience jusqu'ici, et cela s'applique également à la présente affaire, les organismes publics ont donné un sens trop vaste à ce qu'est un tiers, souvent au détriment du traitement adéquat des demandes d'accès à l'information. Ils ont désigné d'autres organismes publics comme des tiers et ont considéré que l'information concernant ces derniers méritait d'être protégée en vertu des exceptions à la communication des renseignements appartenant à un tiers. Cette interprétation est incorrecte et nous estimons important de discuter du sens du terme « tiers » afin de le clarifier.

17. D'après sa définition dans la *Loi*, un tiers est une personne, un groupement ou une organisation autre que l'auteur de la demande ou un organisme public.

18. La *Loi* régit quelles personnes ou entités peuvent être considérées comme un tiers, et cela exclut les autres organismes publics¹. On le voit clairement dans l'ensemble du texte de loi, où l'on fait référence de manière distincte à « un autre organisme public » et à un tiers. À titre d'exemple, un délai peut-être nécessaire pour traiter la demande d'accès à l'information afin « d'aviser un tiers et de recevoir ses observations, ou de consulter un autre organisme public », et on voit clairement dans cette disposition qu'une distinction est faite entre les deux notions.

¹ Dans la version anglaise de la définition de « tiers », on fait référence à une entité « other than[...] the public body », tandis que dans la version française, « tiers » renvoie à une entité « autre que[...] un organisme public » (soulignement ajouté). Nous avons interprété l'emploi de l'article défini « the » dans la version anglaise comme une méprise, car l'emploi de l'article indéfini « un » dans la version française reflète mieux le cadre législatif général selon lequel aucun autre organisme public ne peut être considéré comme un tiers aux fins de la *Loi*.

19. Ainsi, seules les personnes ou les entités qui ne sont pas des organismes publics peuvent être considérées comme des tiers aux termes de la *Loi*. Les règles qui régissent la protection de renseignements appartenant à un tiers ne s'appliquent pas à l'information concernant d'autres organismes publics.
20. Par conséquent, le Ministère a commis une erreur en traitant les parties du registre des visiteurs renfermant des entrées concernant d'autres organismes publics comme étant des renseignements appartenant à un tiers.

Renseignements personnels et renseignements d'ordre commercial

21. La *Loi* prévoit des exceptions distinctes quant à la communication des renseignements personnels et des renseignements d'ordre commercial. L'article 21 (« Vie privée d'un tiers ») s'applique exclusivement aux renseignements personnels, tandis que l'article 22 (« Communication préjudiciable aux intérêts commerciaux ou financiers d'un tiers ») s'applique aux renseignements d'ordre commercial des tiers. Pour pouvoir déterminer laquelle des exceptions pourrait s'appliquer, il importe de faire la distinction entre les deux.
22. Les « renseignements personnels », tels qu'ils sont définis dans la *Loi*, sont tous les renseignements d'identification d'une personne, tels que son nom, son adresse, sa date de naissance, son état matrimonial ou familial, son appartenance ou son activité religieuse, sa source de revenus, ses antécédents scolaires ou professionnels, etc. Les renseignements personnels ne peuvent appartenir qu'à une personne, et non à une organisation, à une entreprise ou à une société. Par conséquent, d'après les définitions dans la *Loi*, la notion de vie privée ne peut s'appliquer qu'aux renseignements appartenant à une personne et permettant de l'identifier.
23. Les « renseignements d'ordre commercial », quant à eux, ne sont pas définis dans la *Loi*, mais, sous l'exception à la communication de ce type de renseignements, on fait référence aux renseignements d'ordre commercial, financier ou d'autres types semblables en lien avec les affaires du secteur privé ou de corporations. On y donne comme exemple les activités d'une entité privée, ses secrets industriels, ses contrats confidentiels, les propositions auxquelles elle est partie, ses sources de revenus et toute autre information sur ses activités.
24. Comme expliqué précédemment, vu l'existence de ces deux types d'information, deux concepts sont en jeu lorsqu'il est question de renseignements appartenant à un tiers :

- a) la protection des renseignements personnels, fondée sur le principe de l'atteinte injustifiée à la vie privée d'une personne;
 - b) la protection des renseignements d'ordre commercial, régie par une évaluation visant à déterminer si leur communication sera préjudiciable aux intérêts de l'entreprise, de l'organisation ou de la société en question.
25. Ces deux types de renseignements doivent être soumis à des règles de communication différentes. Ainsi, lorsqu'un organisme public traite des renseignements appartenant à un tiers, il se doit d'abord de déterminer s'il s'agit de renseignements personnels ou d'ordre commercial. Une fois le type de renseignements établi, l'organisme public peut repérer les règles concernant la communication ou la protection de l'information qui s'appliquent.
26. Par conséquent, lorsque les renseignements demandés entrent dans la catégorie des renseignements personnels, les règles régissant la communication prévues aux paragraphes 21(1), (2) et (3) guideront l'organisme public.
27. Si l'information demandée concerne plutôt une entité du secteur privé, ce seront alors celles prévues aux paragraphes 22(1), (2), (3), (4) et (5) qui le guideront.

Article 21—Exception à la communication des renseignements personnels

28. L'article 21 régit la communication de renseignements personnels en réponse à une demande d'accès et se lit comme suit :

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.

29. En guise d'aide supplémentaire à l'application convenable de cette exception à la communication, le paragraphe 21(2) illustre les types de situations dans lesquelles un organisme public doit protéger les renseignements personnels et en refuser la communication à ceux qui les demandent. Un organisme public ne peut pas, par exemple, communiquer à l'auteur d'une demande des renseignements sur l'admissibilité d'une autre personne à des prestations d'un programme provincial ou encore sur ses croyances ou allégeances religieuses ou politiques.

30. L'exception prévue au paragraphe 21(1) ne s'applique cependant pas à tous les renseignements personnels. Le paragraphe 21(3) présente certaines circonstances dans lesquelles la communication de renseignements personnels ne constitue pas une atteinte injustifiée à la vie privée et dans lesquelles on ne pourrait alors pas retenir les renseignements en vertu du paragraphe 21(1). À titre d'exemple, certains types de renseignements personnels appartenant aux employés d'organismes publics ne peuvent être retenus aux termes du paragraphe 21(1), car l'alinéa 21(3)f) précise que leurs renseignements personnels peuvent être communiqués lorsqu'ils concernent :

- a) l'éventail des salaires,
- b) la classification,
- c) les attributions,
- d) les avantages,
- e) les indemnités de déplacement.

31. Par conséquent, pour qu'un organisme public puisse invoquer correctement l'exception à la communication prévue à l'article 21 lorsqu'il répond à une demande d'accès à l'information visant des renseignements personnels, il doit d'abord analyser le type de renseignements personnels dont il est question :

- S'agit-il de renseignements personnels faisant partie des cas de protection obligatoire énumérés au paragraphe 21(2)?
- S'agit-il plutôt de renseignements personnels faisant partie des cas où la communication à l'auteur d'une demande est considérée comme appropriée aux termes du paragraphe 21(3)?

Article 22—Exception à la communication des renseignements d'ordre commercial

32. Quoique le Ministère n'ait pas invoqué l'article 22 de la *Loi* dans sa réponse, il est important que nous discutons de cette exception obligatoire à la communication afin de mieux comprendre la différence entre protéger la vie privée des tiers en retenant leurs renseignements personnels et protéger les intérêts commerciaux des tiers en retenant les renseignements appartenant à un tiers du secteur privé comme une entreprise, une organisation ou une société.

33. L'article 22 est invoqué pour refuser, à l'auteur d'une demande, l'accès à l'information seulement lorsque la communication des renseignements porterait préjudice aux intérêts commerciaux ou financiers d'un tiers.

34. Aux termes de cette exception, le préjudice n'est pas présumé, et il appartient à l'organisme public de prouver qu'il existe un lien de causalité direct entre la communication de l'information et le préjudice affirmé. Pour ce faire, le responsable de l'organisme public doit fonder sa décision de communiquer ou de protéger l'information sur des faits et des détails.

Registre des visiteurs de Larry's Gulch

35. Voyons maintenant pourquoi le Ministère n'a pas correctement appliqué le paragraphe 21(1) lorsqu'il a refusé intégralement l'accès au registre des visiteurs en fournissant comme motif que la communication constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée.

36. Nous croyons savoir que le registre des invités et visiteurs de Larry's Gulch est divisé par dates (soit les fins de semaine, du vendredi au dimanche) pour la saison (de juin jusqu'à la fin août) chaque année. Il est également divisé selon les types et les dates des réservations à Larry's Gulch (le nombre de *cannes* à pêche correspondant au nombre de personnes présentes : on alloue une canne par personne).

37. Le tableau ci-dessous illustre un exemple fictif du type de renseignements inscrits au registre des visiteurs de Larry's Gulch :

Dates	Réservations
2 et 3 juin	Dons <i>4 cannes - Bénévoles Illimités</i>
9, 10 et 11 juin	Ministère XYZ 1. <i>Ministre S.L. Jackson</i> (représentant élu) 2. <i>Joan Crawford</i> (employée du gouvernement) 3. <i>John Wayne</i> Ministère MNOP 1. <i>Ministre M. Freeman</i> (représentant élu) 2. <i>Tony Curtis</i>
16, 17 et 18 juin	Cannes pour particuliers ou groupes
7, 8 et 9 juillet	Utilisation locale

Réservations offertes en guise de dons

38. Les réservations inscrites dans la catégorie « Dons » sont celles qui ont été effectuées par le Ministère et remises à des organismes de bienfaisance ou à but non lucratif. Par contre, dans le registre, seul le nom des organisations qui ont reçu les réservations pour les vendre aux enchères au public est inscrit, et non celui des personnes qui ont gagné l'enchère et se sont rendus à Larry's Gulch. Le Ministère consigne la réservation de ces journées au nom de l'organisme de bienfaisance.
39. Selon l'exemple illustré ci-dessus, le Ministère a accordé la réservation des 2, 3 et 4 juin à Bénévoles Illimités (4 cannes). Bénévoles Illimités a tenu une vente aux enchères, et les quatre personnes ayant remporté l'enchère se sont rendues à Larry's Gulch les 2 et 3 juin. Le nom de l'organisme de bienfaisance figure dans le registre, mais pas celui des quatre personnes qui ont profité du séjour.
40. Le Ministère n'aurait pas pu invoquer le paragraphe 21(1) pour protéger ces renseignements, car le nom de l'organisme de bienfaisance ne fait pas partie de ce que l'on considère comme des renseignements personnels.
41. De plus, même si on avait envisagé d'invoquer l'article 22 parce qu'il exige la protection de renseignements appartenant à des organisations, il ne se serait pas appliqué non plus dans ce cas-ci. Les renseignements consignés ne révèlent aucune information de nature confidentielle méritant d'être protégée aux termes de cet article.
42. En outre, comme ces ventes aux enchères sont habituellement publiques ou accessibles sur invitation à un vaste public, il n'y aurait eu aucun intérêt à protéger, car le public saurait déjà que l'organisation en question a réservé Larry's Gulch à certaines dates.
43. Les renseignements des réservations de la catégorie « Dons » ne sont ni des renseignements personnels pouvant être retenus en vertu du paragraphe 21(1), ni des renseignements d'ordre commercial qui méritent d'être protégés en vertu de l'article 22. Nous considérons donc que ces renseignements ont été retenus à tort.

Réservations effectuées par le gouvernement

44. Les réservations effectuées par divers fonctionnaires sont consignées séparément et sont au nom de l'organisme public (un ministère), c'est-à-dire l'organisme public qui tient des réunions à Larry's Gulch. Comme le montre l'exemple ci-dessus, le nom des représentants

élus et celui des employés de l'organisme public ayant fait les réservations sont consignés. On inscrit dans le registre le nom des personnes et s'il s'agit d'un représentant élu (comme un ministre) ou d'un employé de l'organisme public.

45. Dans cette même catégorie de réservations, le nom des invités particuliers de l'organisme public est aussi inscrit. Il s'agit de personnes qui ne sont ni des représentants élus, ni des employés d'un organisme public. Nous croyons comprendre que ces personnes sont habituellement des représentants d'organisations ou de sociétés qui sont invitées par un organisme public donné pour tenir des réunions d'affaires. Dans l'exemple ci-dessus, John Wayne est le nom de l'invité particulier du ministère XYZ, tandis que Tony Curtis est celui du ministère MNOP.
46. Seul le nom de ces invités particuliers a été consigné, et non celui de la société ou de l'organisation qu'ils représentent. Le Ministère ne pouvait donc pas identifier ces personnes et ne connaissait pas non plus la raison de leur présence à Larry's Gulch. Il a donc décidé de consulter les autres organismes publics afin de tenter de savoir qui sont ces personnes et si leur nom pouvait être communiqué. Le processus de consultation aurait pu être profitable, mais il n'a pas donné les résultats escomptés.
47. La consultation auprès d'autres organismes publics aurait dû indiquer au Ministère si la communication du nom des invités était problématique sur le plan de la protection de la vie privée ou des intérêts commerciaux. De plus, en cas d'inquiétudes à ce chapitre, il appartenait à ces organismes publics de fournir des raisons précises au Ministère de ne pas communiquer les renseignements, de sorte qu'il puisse évaluer la validité de ces inquiétudes.
48. La plupart des organismes publics consultés n'ont soulevé aucune préoccupation quant à la communication du nom de leurs invités. D'autres, par contre, ont indiqué que ces tiers étaient des représentants d'organisations et s'étaient rendus à Larry's Gulch pour discuter de possibilités d'affaires actuelles ou futures au Nouveau-Brunswick, et ces organismes publics estimaient que la communication du nom des invités pourrait nuire à leur compétitivité, interférer avec les négociations de contrats ou occasionner des pertes ou des gains financiers importants. Ils ont donc proposé au Ministère de retenir le nom de ces tiers en vertu de l'alinéa 22(1)c) de la *Loi*.
49. En dépit de ces commentaires, le Ministère ne s'est pas fondé sur l'alinéa 22(1)c) de la *Loi* dans sa réponse pour refuser l'accès à cette information. Comme mentionné précédemment, l'exception à la communication qui y est prévue est invoquée pour refuser,

à l'auteur d'une demande, l'accès à l'information *seulement* lorsque la communication des renseignements porterait préjudice aux intérêts commerciaux ou financiers d'un tiers. Le préjudice n'est pas présumé, et il appartient au Ministère (dans la présente affaire, avec l'aide des autres organismes publics consultés) de prouver l'existence d'un lien de causalité direct entre la communication de l'information et le préjudice affirmé pour qu'il puisse invoquer cette exception à la communication.

50. Pour que le Ministère puisse envisager de protéger le nom de ces tiers en vertu de l'alinéa 22(1)c), il aurait fallu que les organismes publics qu'il a consultés lui fournissent des faits à l'appui prouvant que l'identité de leurs invités ne pouvait pas être révélée en raison du préjudice potentiel qui serait ainsi porté à des intérêts précis, comme la manière dont la communication de ces noms pourrait avoir interféré avec la négociation d'un contrat donné.
51. Le but ou la nature de ces réunions d'invités des autres organismes publics n'étaient pas mentionnés, pas plus que ne l'était le nom des sociétés auxquelles ces personnes étaient associées. Il n'y a aucune raison de croire que seule la communication des noms pourrait porter préjudice aux intérêts commerciaux protégés par l'article 22 de la *Loi*.
52. Le Ministère a eu raison de ne pas se fonder sur l'alinéa 22(1)c) pour refuser l'accès à l'information dans la présente affaire; il n'aurait pas pu le faire, car aucun fait prouvant que la communication du nom de ces invités serait préjudiciable ne lui a été fourni.
53. Le nom de personnes physiques est certes considéré comme des renseignements personnels aux termes de la *Loi*, mais la communication de ces seuls noms, sans autre renseignement identificatoire, ne constitue pas une atteinte injustifiée à leur vie privée. Par conséquent, les noms ne peuvent pas être retenus en vertu du paragraphe 21(1).
54. Étant donné que le Ministère n'a établi aucune raison pour laquelle la communication de ces noms constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée, nous estimons qu'il n'aurait pas dû retenir cette information en vertu du paragraphe 21(1).

Réservations effectuées par des particuliers ou des groupes ou utilisation locale

55. Les réservations effectuées par des particuliers ou des groupes qui se sont rendus à Larry's Gulch ont été consignées dans le registre, mais aucun nom n'y était précisé. La seule information consignée, comme le montre l'exemple présenté plus haut, était qu'une personne ou un groupe privé avait réservé du temps à Larry's Gulch un jour donné.

56. Puisqu'aucun renseignement personnel n'est fourni pour cette catégorie de réservations, nous concluons que le Ministère n'aurait pas dû retenir cette information en vertu du paragraphe 21(1).

Avis futur aux invités

57. Pendant nos discussions avec le Ministère, il a été porté à notre attention que, à compter de la saison 2013, les invités de la Province qui visitent Larry's Gulch devront signer un avis par lequel ils reconnaissent que leur nom, leur titre et le nom de la société qu'ils représentent pourraient être communiqués au public conformément aux dispositions de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

58. Nous nous réjouissons de l'application de cette mesure de sensibilisation publique à la communication de ce genre de renseignements auprès de tous ceux qui se rendent à Larry's Gulch. Cependant, nous estimons que la pratique antérieure, qui consistait à communiquer sur demande le nom des invités du pavillon, était conforme à la présente et à son esprit d'ouverture et de transparence.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATION

59. À la lumière de notre enquête sur cette plainte, nous considérons que le Ministère n'a pas appliqué correctement le paragraphe 21(1) lorsqu'il a refusé l'accès intégral au registre des visiteurs de Larry's Gulch pour la saison 2012.

60. Compte tenu des conclusions exposées dans le présent rapport, la Commissaire recommande au ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture, en vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi*, de communiquer intégralement à l'auteur de la demande le registre des visiteurs de Larry's Gulch pour la saison 2012 sans y prélever quelque renseignement que ce soit.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 14 juin 2013.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire

Annexe A

Affaire : 2012-1100-AP-563

Le 14 juin 2013

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

« Processus relatif aux plaintes »

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 débiter 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).

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.