

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 : 2013-1670-AP-902

Date : Le 7 avril 2014

*Dossier concernant l'absence de réponse à une demande de correction de documents*

## 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* »). Il 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 cette affaire.
2. Le 11 septembre 2013, l'auteur de la demande a présenté une demande au ministère du Développement social pour corriger des renseignements personnels figurant dans des documents qui se trouvaient en possession du Ministère, demande permise en vertu du paragraphe 40(1) de la *Loi*.
3. Le 10 décembre 2013, comme le Ministère n'avait pas fourni de réponse, l'auteur de la demande a déposé une plainte auprès de notre Commissariat.

## ENQUÊTE

4. Dans le cadre de notre enquête, nous avons rencontré des fonctionnaires du Ministère afin de savoir pour quelles raisons aucune réponse n'avait été fournie à l'auteur de la demande dans cette affaire.
5. Ces fonctionnaires nous ont indiqué que le Ministère avait reçu la demande de correction et qu'il était conscient de son obligation de répondre à l'auteur de la demande dans un délai de trente jours. Le Ministère a expliqué qu'il n'avait pas fourni de réponse à l'auteur de la demande en partie en raison du fait que les renseignements que souhaitait corriger l'auteur de la demande ne pouvaient être retrouvés facilement; le Ministère ne savait donc pas à quels documents l'auteur de la demande faisait allusion et a eu de la difficulté à les trouver.
6. Le Ministère pensait que les documents en question pouvaient être ceux qu'il avait communiqués à l'auteur de la demande en 2008 à la suite d'une demande de renseignements informelle que ce dernier avait présentée à l'un des bureaux régionaux du Ministère. Comme le bureau régional n'avait pas consigné les renseignements qu'il avait transmis à l'auteur de la demande, le Ministère a eu de la difficulté à déterminer quels documents devaient être fournis et à les trouver.

7. Le Ministère a fini par trouver, mais seulement à la mi-mars 2014, les documents qui, selon lui, étaient ceux auxquels l'auteur de la demande faisait allusion.
8. Une procédure concernant les demandes d'accès à l'information conforme à la *Loi* est en vigueur au sein du Ministère, mais compte tenu de la nature et de l'importance des activités du Ministère, aucune procédure normalisée sur la consignation des demandes informelles n'est en place à l'échelle du Ministère. Qui plus est, le Ministère continue d'encourager le public à présenter des demandes de renseignements informelles, et ce, même s'il est toujours prêt à répondre à des demandes officielles présentées en vertu de la *Loi*.

### Obligation de prêter assistance et délai de réponse

9. Selon le paragraphe 40(3) de la *Loi*, le Ministère dispose de trente jours suivant la réception de la demande de correction pour effectuer la correction demandée et en aviser l'auteur de la demande ou bien pour aviser l'auteur de la demande de son refus de corriger le document et du motif de ce refus.
10. En outre, le paragraphe 40(4) énonce que le paragraphe 11(3) s'applique, avec les adaptations nécessaires, au délai prévu au paragraphe (3). Cela signifie que la disposition de la *Loi* permettant au responsable d'un organisme de proroger le délai pour une demande d'accès à l'information s'applique également à une demande de correction si, par exemple, la demande n'est pas rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de déterminer de quel document il s'agit [11(3)a)] et d'y répondre dans les trente jours.
11. Les fonctionnaires du Ministère connaissaient les règles prévues par la *Loi* concernant le traitement d'une demande de correction, puisqu'ils avaient déjà traité de telles demandes avant de recevoir celle de l'auteur de la demande. Malgré le fait que le Ministère connaissait le processus, qui comprend la possibilité de proroger le délai prévu d'une période supplémentaire maximale de trente jours dans le cas où la demande n'est pas rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre au Ministère de déterminer quel document doit être corrigé, il ne l'a pas respecté. Cette omission a entraîné le dépôt de la présente plainte pour le motif que l'auteur de la demande n'avait pas reçu de réponse de la part du Ministère.
12. De plus, le Ministère n'a pas communiqué avec l'auteur de la demande afin d'obtenir des éclaircissements.

13. Le droit d'accès à l'information dans les délais impartis ne concerne pas seulement l'obligation du Ministère de prêter assistance conformément à l'article 9, mais a également pour objet d'indiquer à l'auteur que la demande est importante et que le Ministère entreprendra le processus de manière rapide et transparente :
- 9 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.
14. Les fonctionnaires du Ministère n'ont pas hésité à admettre qu'avec le recul, ils auraient dû demander les éclaircissements nécessaires à l'auteur de la demande, prêtant ainsi assistance à ce dernier et leur permettant de déterminer quels documents devaient être corrigés et de les trouver. Nous réitérons, pour les besoins du présent rapport, qu'il s'agit là de l'un des résultats positifs découlant du respect de l'obligation de prêter assistance imposée par l'article 9 de la *Loi*.
15. Nous ajoutons que l'obligation de prêter assistance s'applique tout au long du processus de traitement de la demande et exige que le Ministère fournisse sans délai une réponse adéquate et pertinente. Lorsque les circonstances ne le permettent pas, tous les efforts possibles doivent être faits dès que possible afin d'éviter tout délai supplémentaire et d'aviser l'auteur de la demande de la date à laquelle il peut s'attendre à recevoir une réponse.
16. Par conséquent, dans le cas où le Ministère a de la difficulté à déterminer quels documents l'auteur de la demande souhaite corriger, le Ministère est tenu de communiquer avec l'auteur afin de demander des éclaircissements, de l'aviser qu'il aura besoin de plus de temps pour répondre à la demande et de lui indiquer la date à laquelle il peut s'attendre à recevoir une réponse.
17. Dans le cas qui nous intéresse, l'auteur de la demande n'a pas été mis au courant des difficultés éprouvées et n'a pas été informé que le traitement de sa demande nécessiterait davantage de temps. Étant donné que ces efforts n'ont pas été déployés, nous concluons que le Ministère n'a pas respecté son obligation de prêter assistance à l'auteur de la demande dans cette affaire, et ce, car il n'a pas prêté assistance à l'auteur de la demande et ne lui a pas fourni de réponse dans les délais impartis.

## CONCLUSIONS

18. L'auteur de la demande avait de bonnes raisons de déposer la plainte dans la présente affaire étant donné que le Ministère n'a pas communiqué avec lui pour obtenir des éclaircissements et n'a pas fourni de réponse dans le délai prévu en vertu de la *Loi*, ce qui va à l'encontre de son obligation de prêter assistance énoncée à l'article 9 de la *Loi*.
19. Nous concluons que le Ministère ne s'est pas conformé au paragraphe 40(3) de la *Loi*, car il n'a pas avisé l'auteur de la demande s'il avait effectué ou non les corrections ou s'il refusait de les faire et n'avait pas indiqué les motifs de ce refus dans les trente jours de la réception de la demande.
20. Le Ministère revoit actuellement ses procédures internes et procède à leur normalisation dans tous les bureaux afin de consigner tout renseignement communiqué en réponse à une demande informelle. Nous félicitons le Ministère pour sa détermination à servir le public en traitant les demandes informelles. Nous saluons également le projet du Ministère d'établir des mesures de contrôle s'appliquant à ces procédures, car nous estimons que ces étapes importantes amélioreront son système de gestion des documents, qui s'avérera davantage adapté pour le traitement des demandes d'accès à l'information officielles conformément à la *Loi*.

## RECOMMANDATION

21. À la lumière de ces conclusions, la Commissaire recommande que le Ministère avise l'auteur de la demande dans les vingt jours suivant la date du présent rapport, soit au plus tard le **28 avril 2014**, de sa décision d'effectuer ou de refuser les corrections demandées, de même que de ses motifs de refus, le cas échéant.
22. Conformément à l'article 74 de la *Loi*, le Ministère dispose de quinze jours à partir de la date indiquée sur le présent rapport pour décider s'il prévoit suivre ou non cette recommandation et en informer l'auteur de la demande ainsi que le Commissariat.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 7 avril 2014.

---

Anne E. Bertrand, c.r.  
Commissaire