

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

Affaires : 2013-1665-AP-898, 2013-1700-AP-921
2014-1727-AP-937

Date : Le 28 août 2014

« Dossier concernant le défaut de répondre adéquatement à une demande d'accès »

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 trois plaintes concernant deux demandes d'accès à l'information dans laquelle l'auteur de la demande s'adressait à la Commissaire pour qu'elle mène une enquête.
2. L'auteur de la demande cherchait à obtenir des renseignements du ministère du Développement social au sujet des modifications à la politique du Ministère sur les foyers de soins spécialisés entrées en vigueur en 2012. Le même jour, soit le 8 octobre 2013, l'auteur de la demande a préparé et envoyé deux demandes distinctes d'accès à l'information en vertu de la *Loi*.
3. La première demande portait sur « la composition, le mandat et la durée d'un comité directeur stratégique du MDS, dont le nom, la désignation professionnelle et le titre du poste ou l'affiliation du président et de ses membres ». [traduction]
4. Le Ministère a envoyé une lettre de réponse le 4 novembre 2013, dans laquelle il indiquait à l'auteur de la demande que les renseignements demandés n'existent pas, car il n'y avait aucun comité directeur stratégique du MDS.
5. Insatisfait de la réponse reçue, l'auteur de la demande a déposé une plainte auprès du Commissariat le 6 décembre 2013. L'auteur de la demande a fourni quelques détails qui l'ont mené à croire à l'existence d'un tel comité, en ajoutant que les membres du comité avaient contribué aux modifications récentes à la politique du Ministère sur les critères d'admissibilité aux foyers de soins spécialisés. Essentiellement, l'auteur de la demande voulait savoir qui a contribué à l'élaboration stratégique des critères d'admissibilité et à leurs modifications.
6. Dans sa seconde demande, l'auteur voulait avoir accès à des renseignements qui remontent 1996, en particulier sur :
la recherche qui étaye les critères d'admissibilité aux foyers de soins spécialisés, dont la documentation à l'appui, des statistiques et des études pilotes, etc.
7. Le 15 octobre 2013, le Ministère a avisé l'auteur de la demande qu'il prorogeait la période de réponse à la demande de 30 jours additionnels, en vertu de l'alinéa 11(3)c),

étant donné le grand nombre de documents que concernait la seconde demande. L'auteur de la demande, n'ayant pas reçu de réponse dans cette période, a déposé une plainte auprès du Commissariat le 5 décembre 2013 pour « défaut de réponse ».

8. L'auteur de la demande a reçu une réponse du Ministère quelques jours plus tard, le 10 décembre 2013. Dans cette réponse, le Ministère fournissait à l'auteur de la demande une liste du corpus des documents de recherche ainsi que des copies complètes de chaque document.
9. L'auteur de la demande n'était pas satisfait et a déposé une nouvelle plainte le 22 janvier 2014 quant à la réponse proprement dite. Il était convaincu qu'il existait d'autres renseignements, notamment des projets pilotes régionaux ou des études propres au Nouveau-Brunswick. De plus, l'auteur souhaitait avoir accès aux renseignements existants à l'appui de la décision du Ministère de modifier les critères d'admissibilité aux foyers de soins spécialisés.
10. Selon toute apparence, l'auteur de la demande n'approuvait pas les modifications aux critères d'admissibilité et souhaitait savoir comment le Ministère avait examiné les critères et sur quelles recherches il s'était fondé pour apporter ces modifications.

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

11. Il importe de décrire notre rôle de surveillance aux termes de la *Loi* lorsque nous menons une enquête à la suite de plaintes. Nous nous assurons que le gouvernement, dans ce cas-ci, le Ministère, a présenté une divulgation franche et complète de tous les renseignements pertinents en sa possession et que toute retenue d'information était justifiée par les exceptions acceptables prévues par la *Loi*. Notre rôle ne consiste pas à expliquer comment les gouvernements en arrivent à leurs décisions administratives. Cette fonction relève exclusivement du Bureau de l'ombudsman. Il s'ensuit que nous n'avons pas mené d'enquête dans cette affaire et que nous n'émettrons aucun commentaire sur la façon dont le Ministère a modifié la politique en question.

CONTEXTE DE L'AFFAIRE

12. Le Ministère réglemente et finance en partie les établissements de soins de longue durée dans la province, dont les foyers de soins, en vertu de la *Loi sur les services à la famille* et son règlement 83-77, le *Règlement relatif aux installations de placement communautaire de type résidentiel*. Dans le cadre de son rôle de réglementation, le

Ministère examine sa stratégie de soins de longue durée pour veiller à ce que les établissements et les services existants répondent aux besoins de ceux qui en ont besoin. En 2008, le Ministère a lancé sa stratégie sur les soins de longue durée pour les dix prochaines années et a annoncé, l'année suivante, son Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins.

13. Deux ans plus tard, en 2011, le Ministère a entrepris une évaluation du Plan de rénovation et de remplacement de foyers de soins de 2009. Cette évaluation comportait un examen des données démographiques, une évaluation des établissements existants et de leur état, et une analyse des normes de conception dans le but d'améliorer l'infrastructure des foyers de soins existants. Le Ministère a par la suite constitué un nouveau plan quinquennal intitulé *Foyers de soins 2011-2016 – Plan de rénovation et de remplacement*.
14. Ce nouveau plan prévoit la construction de nouveaux foyers de soins et la création de lits additionnels dans les foyers de soins existants, en plus de la rénovation d'établissements existants.
15. Dans le cadre de ce plan, en mars 2012, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé son intention de créer, dans le secteur privé, 704 lits de soins spécialisés sur cinq ans dans l'ensemble de la province pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de démence. Le gouvernement estime que ces efforts réduiront les listes d'attente et permettront de transférer les personnes âgées atteintes de ces affections hors des milieux hospitaliers et dans des établissements de soins de longue durée.
16. Dans le cadre de ce plan, le Ministère a élaboré de nouveaux critères d'admissibilité aux foyers de soins spécialisés. Le nouveau plan prévoit que le gouvernement provincial subventionnera le placement de personnes atteintes de démence dont les besoins de soins sont importants, mais qui n'ont pas besoin de soins ou de supervision 24 heures par jour. Avant ces changements, un diagnostic de démence ou d'Alzheimer n'était pas nécessaire pour qu'une personne touchée soit admissible aux placements subventionnés (ce que l'on appelait autrefois le « niveau 3B »).

CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE

17. Nous présentons nos observations relativement à chaque demande de communication dans cette affaire.

DEMANDE A : RENSEIGNEMENTS AU SUJET DU COMITÉ DIRECTEUR STRATÉGIQUE

18. Comme il est indiqué ci-dessus, l'auteur de la demande souhaitait obtenir de l'information sur la composition, le mandat et la durée d'un comité directeur stratégique du MDS, dont le nom, la désignation professionnelle et le titre du poste ou l'affiliation du président et de ses membres. Le Ministère a répondu à l'auteur de la demande que le comité directeur stratégique n'existait pas.
19. Dans la plainte déposée auprès du Commissariat, l'auteur de la demande nous a fourni un imprimé d'une page Web d'un représentant d'un foyer de soins spécialisés (Shannex Incorporated) dont les titres de compétence mentionnaient qu'il était membre en règle du « comité directeur stratégique du ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick » [traduction].
20. Les représentants du Ministère n'ont pas compris la référence de l'auteur de la demande à un « comité directeur stratégique » auquel le Ministère participerait. Pour cette raison, le Ministère n'a pas fait le point avec l'auteur de la demande pour obtenir des précisions ou demander des détails afin de déterminer précisément à quel comité il faisait référence.
21. Le Ministère a plutôt présumé que la demande de l'auteur portait sur les foyers de soins spécialisés, soit le sujet de l'autre demande déposée en même temps. Puisqu'il n'existe aucun comité directeur stratégique sur ce sujet en particulier, le Ministère a répondu en disant que le comité n'existait pas.
22. Si le Ministère avait communiqué avec l'auteur de la demande, il aurait immédiatement compris ce que l'auteur voulait dire et aurait pu lui fournir les explications et la réponse appropriées. Cette hypothèse est prouvée par le fait que, lorsque nous avons remis au Ministère une copie de la page Web que l'auteur de la demande nous a envoyée, les représentants se sont immédiatement aperçus que l'auteur de la demande faisait référence à un comité directeur mixte entre le Ministère et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick.
23. Le Ministère nous a remis une copie du mandat du comité directeur où figuraient les renseignements demandés par l'auteur de la demande.
24. Eu égard à ces faits, nous pouvons absolument concevoir pourquoi l'auteur de la demande a trouvé la réponse du Ministère inutile. Le comité directeur avait été

mentionné sur un site Web public. Nous acceptons qu'une plainte devait être formulée afin d'obtenir une réponse.

25. À cet égard, nous estimons que, si le Ministère avait satisfait à son obligation de prêter assistance aux termes de l'article 9 de la *Loi*, il aurait fait l'effort supplémentaire de communiquer avec l'auteur de la demande pour obtenir des précisions sur les renseignements demandés et, ce faisant, aurait évité de la confusion évitable et des suppositions erronées. Il aurait également permis au processus de se dérouler comme il aurait dû et l'auteur de la demande aurait reçu une réponse utile.
26. Or, le Ministère s'est plutôt exposé à une plainte déposée auprès du Commissariat et à une enquête subséquente qui aurait pu être évitée entièrement, une enquête des plus inutiles qui a mobilisé sans raison du temps et des ressources précieux.
27. Nous avons rappelé au Ministère son obligation de prêter assistance aux auteurs de la demande dans le passé, ainsi que récemment dans notre rapport des conclusions de l'enquête du 7 avril 2014 (**2013-1670-AP-902**). Dans ce rapport, nous avons déterminé que le Ministère n'avait pas satisfait à son obligation de prêter assistance en omettant de demander des précisions nécessaires à l'auteur de la demande dans cette affaire afin de répondre à une demande en temps utile.
28. Nous souhaitons mentionner que le Ministère traitait les demandes en question environ au même moment que les demandes qui se sont soldées par notre rapport sur l'affaire **2013-1670-AP-902**, c'est-à-dire que le Ministère a traité toutes les demandes reçues pendant cette période de la même façon erronée et sans demander les précisions nécessaires aux auteurs de la demande.
29. Comme nous l'avions signalé au Ministère dans notre rapport des conclusions de l'enquête, la façon dont le Ministère traite les demandes d'accès dans cette affaire est inacceptable, car en vertu de l'article 9 de la *Loi* :

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.

30. Pire encore, le Ministère n'a pas indiqué dans sa réponse que l'auteur de la demande avait le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat ou de déférer l'affaire aux tribunaux comme le prévoit le sous-alinéa 14(1)c)(iv) de la *Loi*. Rien n'excuse cette

- non-conformité à la *Loi*, étant donné que le Ministère connaît très bien ses obligations pour ce qui est de répondre aux demandes en vertu de la *Loi*.
31. En ne respectant pas ces obligations, le Ministère a également enfreint les droits d'accès de l'auteur de la demande. L'article 9 exige que les organismes publics répondent aux demandes d'accès de façon ouverte et utile.
 32. Par conséquent, nous n'avons d'autre choix que de conclure que le Ministère n'a pas respecté son obligation de prêter assistance à l'auteur de la demande en omettant de faire le point pour obtenir des détails ou des précisions afin de donner une réponse utile à la demande et en n'avisant pas l'auteur de la demande de son droit de formuler une plainte au sujet de la réponse s'il la juge insatisfaisante.
 33. Nous recommanderons que le Ministère apporte des modifications à ses procédures actuelles de traitement de demandes d'accès à l'information pour qu'il prenne ses obligations législatives au sérieux et qu'il respecte la *Loi*. Ces modifications doivent comprendre la pratique de demander des précisions à l'auteur de la demande au besoin.
 34. De plus, nous recommanderons également que le Ministère fournisse l'information sur le comité directeur à l'auteur de la demande.

DEMANDE B : RENSEIGNEMENTS AU SUJET DE LA DOCUMENTATION DE RECHERCHE

PLAINTÉ AU SUJET DU TEMPS DE TRAITEMENT

35. Dans une lettre datée du 15 octobre 2013, le Ministère a avisé l'auteur de la demande qu'il prorogeait la période de réponse à la demande pendant 30 jours additionnels. La prorogation de la période de réponse que le Ministère s'est accordée a été faite en vertu de l'alinéa 11(3)c), étant donné le grand nombre de documents que concernait la seconde demande.
36. Nous estimons que le Ministère n'a pas respecté entièrement les exigences du paragraphe 11(5), car il n'a pas indiqué la date à laquelle l'auteur de la demande pouvait s'attendre à la réponse. De plus, le Ministère n'a pas avisé l'auteur de la demande de son droit de déposer une plainte auprès de notre Commissariat au sujet de la décision de proroger la période de réponse sans l'approbation du commissaire, comme l'exige l'alinéa 11(5)c).

37. De plus, même si le Ministère avait besoin de la prorogation de 30 jours additionnels (en plus des 30 jours initiaux) pour traiter la demande et fournir une réponse à la seconde demande de l'auteur de la demande, nous avons calculé qu'une réponse aurait dû avoir été livrée le 6 décembre 2013, soit 60 jours après le 8 octobre 2013.
38. Étant donné qu'il n'a reçu aucune autre communication du Ministère, l'auteur de la demande a déposé une plainte auprès du Commissariat le 5 décembre 2013. L'auteur de la demande a par la suite indiqué avoir reçu la réponse le 10 décembre 2013, soit après 65 jours.
39. La réponse était datée du 3 décembre 2013 mais a été envoyée le 9 décembre 2013 seulement.
40. Au cours de notre enquête, nous avons pris connaissance des circonstances qui ont fait en sorte que le Ministère n'a pas répondu à la demande B dans le temps voulu. Il semblerait que la réponse était prête le 3 décembre 2013 et qu'elle attendait l'approbation et la signature du Ministre avant de pouvoir être envoyée à l'auteur de la demande. Cette dernière étape a pris six jours de plus avant que la réponse ne puisse être envoyée par courrier à l'auteur de la demande. L'approbation du Ministre n'est pas un motif acceptable pour retarder l'envoi d'une réponse en vertu de la *Loi*.
41. Nous avons déjà expliqué ce fait au Ministère dans des affaires précédentes. Les auteurs des demandes attendent une réponse et ont le droit d'en recevoir une en temps utile selon la loi. Pour assurer le droit à un accès en temps utile, la règle par défaut est que les organismes publics doivent répondre à une demande d'accès dans les 30 jours après l'avoir reçue, à moins que la période ne soit prolongée en vertu de l'article 11. La date qui figure sur la lettre de réponse n'est pas importante; dans tous les cas, c'est la date à laquelle la réponse est livrée à l'auteur de la demande, par courrier ou par voie électronique, qui importe. Il est incorrect de dire qu'un organisme public a envoyé une réponse à une date donnée pendant qu'il attend encore la signature du Ministre avant de pouvoir l'acheminer à l'auteur de la demande.
42. Nous notons également qu'il ne s'agit pas de la première fois que le Ministère fait l'objet d'une plainte au Commissariat en raison du défaut de réponse et du temps de traitement.

43. En effet, le Commissariat a publié un rapport des conclusions le 3 février 2014 (**2013-1598-AP-852**) dans lequel il recommandait que le Ministère prenne des mesures pour veiller à ce que les réponses soient envoyées dans les limites énoncées à l'article 11, notamment en prévoyant suffisamment de temps au Ministre pour approuver et signer la réponse afin qu'elle parvienne à l'auteur de la demande à temps. Dans le rapport des conclusions susmentionné (**2013-1670-AP-902**), nous avons également établi que le Ministère n'avait pas répondu dans une période adéquate à une demande de correction en vertu de la *Loi*.
44. Les faits montrent que le Ministère a reçu les trois demandes (dont la plainte pour le retard qui fait l'objet de ce rapport) dans une période d'un mois entre septembre et octobre 2013. À notre avis, ces faits font état d'un problème commun qui entoure la rapidité de traitement de demandes multiples, et, étant donné que nous avons déjà publié des rapports des conclusions et une recommandation au Ministère sur cette question, nous trouvons préoccupant que le Ministère continue d'avoir du mal à traiter les demandes en temps utile. Nous recommandons donc que le Ministère rencontre un représentant du Commissariat pour expliquer son processus et pour que les difficultés relatives à sa capacité de répondre à temps soient examinées. À ce moment, le Commissariat recommandera des modifications qui devraient corriger le problème et veiller à ce que le Ministère respecte les exigences entourant le temps de traitement prévues à la *Loi*.
45. De plus, nous recommandons que le Ministère fasse le nécessaire pour veiller à ce que toute prorogation de la période qu'il s'accorde lui-même pour répondre à une demande d'accès respecte toutes les exigences du paragraphe 11(5).

PLAINTÉ ENTOURANT LE CONTENU DE LA RÉPONSE

46. Comme il est indiqué ci-dessus, l'auteur de la demande a demandé au Ministère de lui donner accès à la recherche qui a étayé les critères d'admissibilité pour les foyers de soins spécialisés, dont des documents comme du matériel de référence, des statistiques, des études pilotes et plus encore. La période visée dans la demande d'information remonte à 1996 et s'étend jusqu'à aujourd'hui, soit 17 ans.
47. Lorsqu'il a déposé la plainte relative au contenu de la réponse du Ministère, l'auteur de la demande a indiqué qu'il devrait y avoir des renseignements additionnels et que selon lui les représentants du Ministère avaient cité d'autres sources de recherche dans des tribunes publiques. À ce chapitre, l'auteur de la demande s'interrogeait sur la raison

- pour laquelle le matériel de référence ne mentionnait pas d'études pilotes régionales propres au Nouveau-Brunswick.
48. Autrement dit, l'auteur de la demande avait du mal à croire que le Ministère avait bien circonscrit tout le matériel de référence pertinent et offert l'accès à ces renseignements. Nous avons donc mené l'enquête sur les mesures que le Ministère a prises pour chercher les documents en question et les mettre en commun lors du traitement de la demande.
49. En ce qui concerne les projets pilotes régionaux, le Ministère a confirmé à notre Commissariat qu'aucun projet pilote officiel n'avait été mis en branle relativement aux établissements ou aux lits de soins spécialisés pour la démence; il a toutefois indiqué qu'en 1998 trois foyers de soins ont reçu l'autorisation d'offrir des services à des clients qui n'avaient pas besoin de soins infirmiers réguliers. On a estimé que c'est la raison pour laquelle l'auteur de la demande voulait en savoir davantage sur des projets pilotes.
50. Dans le cadre de son travail continu avec les établissements de soins infirmiers, le Ministère a seulement commencé à envisager la possibilité d'établissements de soins spécialisés pour la démence dans le contexte de sa recherche sur la stratégie de soins de longue durée de 2008. Le Ministère a fait part de ces recherches dans sa réponse à l'auteur de la demande.
51. Le personnel du Ministère a vérifié des documents qui remontent au milieu des années 1990 et n'a pas trouvé de documentation additionnelle dans ses dossiers au sujet de projets pilotes ou d'autres recherches sur le sujet des services de soins spécialisés pour la démence.
52. S'il est vrai que la réponse comportait une liste de matériel de référence consulté, ainsi qu'une copie de ces documents, elle n'abordait cependant pas la question des études pilotes, ce qui, comme nous l'avons déjà mentionné, n'était pas une réponse très utile, car elle n'abordait pas tous les volets de la demande de l'auteur.
53. En ce qui concerne la recherche pour du matériel de référence, nous avons été avisés que l'Unité des soins de longue durée et du soutien aux personnes ayant un handicap (l'Unité) du Ministère était l'entité chargée de mener la recherche, car le sujet relevait de son expertise. C'est le personnel de cette unité qui a mené les recherches sur les questions des soins de longue durée.

54. Des membres du personnel de cette unité ont communiqué avec des personnes qui ont participé au volet de la recherche sur le besoin d'unités de soins spécialisés pour la démence ainsi qu'avec des personnes qui ont participé aux volets de la recherche et de la démographie propres à la province du *Foyers de soins 2011-2016 – Plan de rénovation et de remplacement*. Ces personnes étaient des membres et d'anciens membres du personnel de l'Unité des soins de longue durée et du soutien aux personnes ayant un handicap du Ministère et de l'Unité des services de foyers de soins, dont un membre du personnel à la retraite. On leur a demandé de citer les sources qu'ils avaient consultées avant et depuis la modification aux critères d'admissibilité.
55. Le Ministère a indiqué que ces membres du personnel consultent régulièrement des documents qui contiennent des pratiques exemplaires dans le cadre de leur travail et que la documentation recueillie rassemblait les « souvenirs » de toutes les parties : les documents pertinents dégagés représentaient ceux que le personnel se rappelait avoir consultés en tant que matériel de référence.
56. Il se peut que le Ministère ait pris des mesures adéquates pour chercher et colliger les renseignements pertinents afin de répondre de façon exhaustive à la demande de l'auteur; toutefois, il est impossible, tant pour le Ministère que pour notre Commissariat, d'en avoir la certitude, car lorsque les faits se sont déroulés, le Ministère n'avait pas créé de dossier ni de liste du matériel de référence consulté pendant le processus de recherche. Si le Ministère l'avait fait, il aurait été en mesure de consulter le dossier ou de s'en tenir aux listes créées à ce moment-là et aurait été mieux placé pour répondre légitimement à la demande, soit avec l'assurance que tous les documents pertinents avaient été trouvés, et sans doute en passant moins de temps à le faire.
57. Il est essentiel que les organismes publics prennent en note, dans tous les cas, les démarches à l'appui des décisions qu'ils prennent qui touchent le public et qui engagent des dépenses de fonds publics. C'est seulement en consignait par écrit leurs processus décisionnels entiers que les organismes publics pourront adéquatement et entièrement respecter le droit du public de savoir, un droit accordé par la loi comme celui que l'auteur de la demande a exercé dans cette affaire.
58. L'absence de documentation à cet égard est un domaine de préoccupation pour notre Commissariat et, dans le contexte des importantes réformes réglementaires amenées par l'adoption de la *Loi* en 2010, il appartient à la Commissaire de transmettre un message clair : il faut remédier aux pratiques laxistes du passé. L'incapacité du Ministère à confirmer avec certitude la nature du matériel de référence consulté au-delà de se fier

au souvenir des membres du personnel soulève l'importante question de savoir si le Ministère a mené une recherche approfondie pour s'assurer de tenir compte de tous les facteurs pertinents avant de prendre la décision de modifier les critères d'admissibilité comme il l'a fait.

59. L'impossibilité d'étayer avec certitude le travail qui a été fait à l'appui du processus décisionnel mine non seulement la capacité du Ministère à défendre la décision, mais fait également obstacle au droit à l'accès, car le public a le droit de savoir comment les organismes publics prennent leurs décisions. Il faut absolument que le Ministère dresse et tienne à jour une liste du matériel de référence consulté dans le contexte de l'élaboration ou de la modification d'une politique en particulier pour s'assurer d'être mieux outillé pour répondre à une demande d'accès semblable plus tard.
60. La Commissaire recommandera donc que de meilleures pratiques de documentation soient élaborées dans les trois mois de la date du présent rapport. Ces pratiques permettront au Ministère de déterminer avec une facilité raisonnable la nature de la recherche menée sur un sujet en particulier et des renseignements sur lesquels il s'est fié dans le cadre de l'exercice de consignation adéquate de son processus décisionnel.

RECOMMANDATIONS

61. À la lumière des constatations susmentionnées, la Commissaire présente les recommandations suivantes :
- a) En vertu du sous-alinéa 73(1)a)(i) de la *Loi*, que le Ministère divulgue à l'auteur de la demande les renseignements au sujet du comité directeur stratégique.
 - b) En vertu de l'alinéa 60(1)h) de la *Loi*, que le Ministère élabore des pratiques nouvelles et améliorées pour modifier sa procédure actuelle de traitement des demandes d'accès à l'information déposées en vertu de la *Loi*. Ces pratiques améliorées devront corriger ce qui suit :
 - l'obligation du Ministère de prêter assistance comme le prévoit l'article 9 de la *Loi*;

- le respect par le Ministère des délais prescrits par la *Loi* et son obligation de veiller à ce que l'approbation du Ministre ne soit pas un facteur pertinent pour retarder l'envoi d'une réponse;
 - le Ministère avisera les auteurs de demande de toute prorogation qu'il s'accorde lui-même selon les exigences établies à l'article 11, dont celle d'aviser les auteurs de demande par écrit de la date à laquelle ils peuvent s'attendre de recevoir une réponse lorsqu'il reporte lui-même l'échéance et de son droit de déposer une plainte au Commissariat;
 - la conformité du Ministère avec les exigences de l'article 14 de la *Loi* dans la rédaction d'une réponse, dont la prise de mesures pour veiller à ce que ses réponses contiennent tous les éléments requis, des explications significatives et l'intégralité des aspects de la demande.
- c) En conformité avec l'alinéa 60(1)h) de la *Loi*, la Commissaire recommande également que le Ministère établisse, dans les trois mois de la date du présent rapport, des pratiques qui amélioreront la consignation par le Ministère de son processus décisionnel et qui lui permettront de déterminer assez facilement la recherche menée sur un sujet en particulier et les renseignements sur lesquels il se fie pour prendre des décisions.
- d) À la lumière de tout ce qui précède et en conformité avec l'alinéa 60(1)h) de la *Loi*, la Commissaire recommande également que le Ministre et les hauts fonctionnaires du Ministère la rencontre dès que possible afin de discuter de la façon dont le Ministère prévoit mettre à exécution les recommandations ci-dessus.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 28 août 2014.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée