

## **Obligation de prêter assistance et réponses pertinentes**

### **Articles 9 et 14 de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée**

Le présent document d'orientation vise à garantir que les organismes publics connaissent leurs devoirs envers les auteurs de demande en ce qui concerne la disposition sur l'obligation de prêter assistance, à l'art. 9 de la *Loi*, ainsi que leurs obligations aux termes de l'art. 14 de la *Loi*, sur ce que comprend une réponse pertinente à leur demande d'accès.

#### **Obligation de prêter assistance : article 9**

En vertu de la disposition sur l'obligation de prêter assistance, tous les organismes publics sont tenus de venir en aide aux auteurs de demande tout au long du traitement d'une demande d'accès :

**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.

L'obligation de prêter assistance implique notamment, pour l'organisme public, de s'entretenir avec les auteurs de demande pour s'assurer qu'il comprend ce que ceux-ci recherchent, qu'une recherche raisonnable est menée pour les documents pertinents et qu'est fournie une réponse pertinente à la demande d'accès.

#### **Assurez-vous de comprendre ce que recherche l'auteur de la demande**

La première mesure à adopter, lorsqu'un organisme public reçoit une demande d'accès, consiste à s'assurer qu'il y a entente mutuelle entre l'auteur de la demande et l'organisme quant à l'information exacte recherchée. Les auteurs de demande ont l'obligation, aux termes de l'art. 8 de la *Loi*, de se montrer aussi précis que possible dans la présentation de leurs demandes d'accès; nous encourageons cependant les organismes publics à communiquer sans tarder avec eux pour en discuter, même dans les cas où la demande leur semblerait claire. Les organismes publics doivent toujours garder à l'esprit que leur utilisation de certains termes et certaines expressions pourrait différer de celle du grand public, et que les auteurs de demande ne connaissent pas toujours la meilleure façon de formuler leurs demandes afin d'obtenir les renseignements qu'ils recherchent.

Si l'auteur d'une demande décide d'en modifier la formulation après l'avoir présentée, ce devrait être confirmé avec lui par écrit.

Si un organisme public reçoit une demande d'accès vague ou peu claire au point qu'il lui est impossible de déterminer quels documents l'auteur cherche à obtenir ou comment en entreprendre le traitement, il peut, aux termes de l'art. 12 de la *Loi*, demander par écrit des éclaircissements. Ce faisant, il est utile que l'organisme public explique pourquoi la demande n'est pas claire et de quels détails supplémentaires il aurait besoin pour en commencer le traitement. Si l'auteur de la demande ne répond pas à une demande d'éclaircissements écrite dans les 20 jours ouvrables suivants sa réception, l'organisme public peut considérer la demande comme abandonnée dans la mesure où il en avise l'auteur et l'informe de son droit de porter plainte auprès de notre bureau.

## Recherche raisonnable

Les organismes publics doivent s'assurer de prendre les mesures appropriées pour mener une recherche raisonnable à l'égard des documents pertinents dans le cadre des demandes d'accès, et devraient toujours consigner leur processus de recherche. Pour de plus amples directives relativement au processus de recherche, voir notre Pratique exemplaire de recherche raisonnable.

## Réponses pertinentes : Article 14

L'obligation de faire preuve d'ouverture et de précision dans le traitement des demandes d'accès consiste notamment à s'assurer que les auteurs de demande reçoivent des réponses pertinentes, particulièrement lorsque certains des renseignements demandés voire l'ensemble de ces renseignements leur sont refusés, ou lorsque l'organisme public n'a pu trouver de renseignements pertinents dans ses documents. Il n'est d'aucune utilité pour les auteurs de demande que les organismes publics se contentent de réciter la ou les dispositions sur lesquelles ils se fondent pour refuser l'accès, et cela va à l'encontre des exigences de l'art. 14 de la *Loi*.

Les exigences quant au contenu de la réponse sont indiquées à l'art. 14 et comprennent ce qui suit :

14(1) La réponse visée au paragraphe 11(1) mentionne :

- (a) si la communication totale ou partielle du document est accordée ou refusée;
- (b) dans le cas où la communication totale ou partielle du document est accordée, les modalités de la communication;
- (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, [...]

Si un organisme public mène une recherche raisonnable, mais ne trouve aucun document pertinent relevant de lui, il doit en informer l'auteur de la demande dans sa réponse, comme l'exige l'art. 14(1)c)(i). La réponse doit aussi comprendre une brève explication quant aux raisons pour lesquelles l'organisme public est convaincu de n'avoir aucun renseignement du genre dans ses documents (parce que lui-même ou ses employés n'étaient pas concernés par le sujet de la demande, qu'il existait auparavant des documents, mais que ceux-ci ont été éliminés depuis en vertu des calendriers de conservation établis, etc.).

Lorsqu'un organisme public dispose de documents pertinents, mais refuse d'y accorder l'accès (que ce soit en intégralité ou en partie), la réponse devrait contenir une brève description du ou des documents en question (sans toutefois révéler de renseignements protégés), l'exception invoquée par l'organisme public pour refuser l'accès (y compris l'élément exact de ladite exception qui s'applique) et une brève explication quant aux raisons pour lesquelles l'exception s'applique aux renseignements retenus, ou à la façon dont elle s'y applique.

À titre d'exemple, l'exception facultative à la communication énoncée à l'art. 26(1)a) autorise un organisme public à refuser de communiquer des renseignements dont la communication risquerait vraisemblablement de révéler des avis, des opinions, des propositions ou des recommandations élaborés par ou pour l'organisme public ou un ministre.

S'il refuse l'accès pour ce motif, l'organisme public doit inclure dans sa réponse :

- une brève description du document en question (par exemple, une note de breffage préparée pour le ministre relativement au projet X);
- une explication de la nature des renseignements retenus (par exemple, la partie de la note qui contient la ligne de conduite recommandée, aux fins d'étude par le ministre);
- les éléments exacts de l'alinéa 26(1)a) qui s'appliquent à l'information retenue (par exemple, avis et recommandations);
- comme il s'agit d'une exception facultative, et que l'organisme public a le choix d'accorder ou de refuser l'accès, les raisons de son refus (par exemple : le ministre n'a pas encore pris de décision définitive par rapport à la ligne de conduite recommandée dans ce cas, et n'est pas encore prêt à rendre publique cette information).

Dans le cas des exceptions obligatoires à la communication (art. 17 à 22.1 de la *Loi*), il est interdit aux organismes publics de communiquer l'information visée par ces dispositions. Les réponses devraient refléter cette réalité, indiquant la nature des renseignements refusés, la formulation de l'exception exacte qui s'y applique et les raisons pour lesquelles l'exception obligatoire ne permet pas la communication de l'information retenue.

Par exemple, lorsqu'un organisme public refuse l'accès aux renseignements personnels d'une personne physique autre que l'auteur de la demande, faisant valoir qu'il s'agit là d'une atteinte injustifiée à la vie privée de cette personne, il ne suffit pas, dans la réponse, de renvoyer l'auteur à l'exception de l'art. 21(1) sans autre explication. Bien que l'organisme public doive faire attention à la quantité de détails qu'il fournit pour étayer son recours à cette exception, une brève description de la nature des renseignements personnels en question est utile à l'auteur de la demande pour comprendre les raisons ayant mené à la protection desdits renseignements (p. ex., l'adresse de voirie ou des coordonnées, des détails sur les antécédents professionnels ou financiers, etc.).

Fournir des explications pertinentes aux auteurs de demande représente un aspect primordial de l'obligation de prêter assistance et les aidera à comprendre pourquoi ils ne reçoivent pas une partie ou la totalité des renseignements demandés. Si les auteurs de demande connaissent les raisons pour lesquelles les renseignements ne leur sont pas fournis par l'organisme public, ils pourraient ainsi être satisfaits de sa réponse même s'ils sont déçus de ne pas avoir reçu les renseignements demandés.

Lorsque les auteurs de demande ne comprennent pas pourquoi un organisme public leur refuse l'accès ou la réponse qu'il leur adresse dans son intégralité, ils sont plus susceptibles de se plaindre à ce bureau pour nous demander d'enquêter sur le respect de leurs droits d'accès ou, à défaut, de déferer l'affaire à la Cour du Banc de la Reine.

Si un auteur de demande exerce son droit de porter plainte après avoir reçu une réponse pertinente, il peut plus facilement se concentrer sur le ou les problèmes à cibler dans le cadre de notre enquête, et nos travaux se trouvent grandement facilités lorsque nous comprenons immédiatement les préoccupations de l'organisme public par rapport à la communication. Des réponses pertinentes peuvent donc mener à un règlement informel plus rapide des problèmes soulevés dans le cadre des plaintes et à des enquêtes plus ciblées de la part de notre bureau.

**ACCESS AND PRIVACY DIVISION**  
**DIVISION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**  
230-65 rue Regent St., Fredericton, NB E3B 7H8  
☎ 506.453.5965/877.755.2811 📠 506.453.5963  
✉ [aip-aivp@gnb.ca](mailto:aip-aivp@gnb.ca)  
[www.ombudnb-aip-aivp.ca](http://www.ombudnb-aip-aivp.ca)