



Office of the Information Commissioner of Canada
Commissariat à l'information du Canada

L'obligation de prêter assistance : Recherche comparative

Services juridiques

Mai 2008

Table des matières

▪ Résumé	A
▪ Tableau	B
▪ Recherche comparative	C
▪ Annexe - Lois	D

RÉSUMÉ DE L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE

Vous trouverez ci-joint une recherche comparative approfondie sur l'obligation de prêter assistance prévue par les lois fédérale et provinciales de même que par les lois de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis. Vous trouverez aussi ci-joint à titre d'information un tableau énonçant les composantes essentielles de l'obligation.

Il est bien établi que ces lois imposent à l'organisme public l'obligation positive d'aider le demandeur, que cette obligation s'applique pendant tout le processus et qu'elle diffère selon les circonstances de chaque demande. En outre, cette obligation s'ajoute aux autres obligations légales dans le cadre du déroulement du processus formel d'accès à l'information.

On peut résumer cette obligation en disant qu'il s'agit de l'obligation de faire tous les efforts raisonnables pour identifier et repérer des documents pertinents pour une demande et de fournir au demandeur au moment opportun des renseignements concernant le traitement de la demande.

L'expression « tous les efforts raisonnables » signifie les efforts auxquels s'attendrait une personne équitable et rationnelle et qu'elle jugerait acceptables. On s'attend à ce que l'organisme fasse des efforts exhaustifs.

De plus, les institutions doivent envisager la possibilité de communiquer des renseignements hors du cadre du processus formel d'accès à l'information. Il est important de déterminer si on peut combler les besoins d'information du demandeur en lui fournissant des documents qui sont déjà accessibles au public ou qui peuvent être communiqués au moyen d'un processus de divulgation habituel.

L'obligation comporte les trois principaux aspects suivants :

1) Interprétation de la demande / communication avec le demandeur

L'objet et l'esprit de la législation sur l'accès à l'information sont le mieux servis lorsque l'organisme adopte une interprétation libérale à l'égard de la demande. Selon l'esprit de la législation sur l'accès à l'information, toute ambiguïté doit être résolue en faveur du demandeur.

Puisque les demandes générales découlent souvent du manque de connaissance du mandat et des activités de l'organisme, celui-ci doit aider le demandeur à formuler sa demande. L'organisme doit communiquer avec le demandeur pour discuter de sa demande et, si la demande ne décrit pas suffisamment le document sollicité, l'organisme doit l'en aviser et lui offrir de l'aide. Si l'organisme ne s'acquitte pas de sa responsabilité de faire préciser une demande, il ne peut se fonder sur une interprétation restrictive de la portée de la demande en appel.

2) La recherche de documents pertinents

Les efforts de recherche de documents de l'organisme doivent correspondre à ce que s'attendrait une personne équitable et rationnelle ou à ce qu'elle juge acceptables. Aucune norme de perfection n'est exigée.

Une recherche appropriée comporte deux composantes, à savoir que l'organisme doit faire tous les efforts raisonnables pour chercher le document sollicité et doit informer le demandeur au moment opportun de ce qu'il a fait. Pour être appropriée, la recherche de documents doit atteindre le critère du caractère raisonnable; la recherche doit être exhaustive.

L'organisme doit chercher à tous les endroits, y compris à l'extérieur des bureaux, où des documents pourraient être localisés, et il se pourrait qu'il doive chercher des documents pertinents sous son contrôle qui se trouvent en possession d'un tiers.

La preuve de la stratégie de recherche et de la façon dont la recherche a été effectuée dans des cas spécifique sera requise.

En outre, il incombe au Commissaire de veiller à ce que l'organisme public ait effectué une recherche raisonnable pour identifier les documents.

3) Réponse au demandeur

L'organisme doit répondre de façon franche, exacte et complète. L'omission de répondre dans le délai prescrit par la loi constitue un manquement à cette obligation. Les motifs de ce manquement ne changent rien à cette conclusion.

L'organisme doit tenter de répondre aux demandes aussi rapidement que possible plutôt que d'attendre jusqu'à l'expiration du délai. Il est établi que le délai ne se veut pas la période normale de réponse à une demande mais qu'il doit plutôt constituer le délai maximal absolu.

En plus des trois principaux aspects de l'obligation énoncés précédemment, il faut tenir compte des considérations suivantes :

- L'inexécution de l'obligation peut entraîner la renonciation aux frais pour des motifs d'équité.
- L'organisme doit tenir un registre documentant toutes les délibérations et les décisions concernant le traitement des demandes.
- Souvent, lorsque l'obligation n'est pas respectée, il n'y a aucun autre remède que d'effectuer une autre recherche.

- Même si, de façon générale, la raison pour laquelle une personne a besoin des renseignements n'est pas pertinente dans le contexte d'un appel, elle donne dans certains cas un aperçu sur la façon dont l'appelant estime que sa demande devrait être interprétée.
- L'organisme ne doit révéler l'identité du demandeur qu'aux personnes qui ont légitimement besoin de la connaître.
- Il est inapproprié de traiter les demandeurs différemment selon leur identité ou l'organisation qu'ils représentent.
- Lorsque des documents sont communiqués en réponse à une demande d'accès à l'information, le demandeur peut utiliser l'information comme il l'entend.

Il faut souligner qu'au Royaume-Uni, le Tribunal de l'information a conclu que le Commissaire est tenu de déterminer si l'obligation de fournir des conseils et de l'assistance a été exécutée, même lorsque le demandeur ne l'a pas soulevée.

L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE

*Note : Ce tableau constitue un résumé du document intitulé *L'obligation de prêter assistance : Recherche comparative*.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
Canada	
Fédéral	
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	
<p>4 (2.1) Le responsable de l'institution fédérale fait tous les efforts raisonnables, sans égard à l'identité de la personne qui fait ou s'apprête à faire une demande, pour lui prêter toute l'assistance indiquée, donner suite à sa demande de façon précise et complète et, sous réserve des règlements, lui communiquer le document en temps utile sur le support demandé.</p>	
Provinces	
Alberta	
<i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i>	
<p>7(2) La demande doit être présentée par écrit et contenir suffisamment de renseignements pour permettre à l'organisme public d'identifier le document.</p>	<p>Remarques générales L'obligation continue de s'appliquer pendant tout le processus de demande. Les efforts raisonnables sont des efforts auxquels s'attendrait une personne équitable et rationnelle ou qu'elle jugerait acceptables.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'obligation dépend des circonstances de chaque demande et nécessite du discernement. - L'obligation prend naissance à la réception de la demande. - S'il existe plus d'une procédure d'obtention d'accès à l'information (renseignements accessibles au public ou au moyen d'une communication régulière), l'organisme public doit en informer le demandeur. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cela peut signifier aider le demandeur à circonscrire l'objet de la demande, les types particuliers de documents qui l'intéresse ainsi que la période visée. - Si la demande n'est pas claire, il faut communiquer avec le demandeur. - Si le demandeur modifie la portée de la demande, il faut le consigner. - Il faut faire preuve de prudence lorsqu'on interroge le demandeur au sujet de la nature de son intérêt à l'égard d'un sujet particulier; il ne faut lui poser aucune question susceptible d'être interprétée comme un moyen de le dissuader. - L'organisme public doit suivre le processus de précision de la demande jusqu'à ce qu'une estimation des frais soit fournie. - Pour les demandes d'une grande portée, l'objectif consiste à les circonscrire tout en comblant les besoins d'information du demandeur. - La Loi ne prévoit pas la suspension d'une demande dans l'attente de précisions.
<p>10(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète. (...)</p>	

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public doit faire des efforts raisonnables pour identifier et repérer des documents pertinents pour la demande. - Deux composantes : L'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour chercher le document demandé et doit informer le demandeur en temps opportun de ce qui a été fait. - L'organisme public doit chercher à tous les endroits, y compris hors des locaux, où des documents pourraient se trouver; aucune obligation de chercher des documents sous la garde ou le contrôle d'autres organismes publics; l'organisme pourrait être tenu de chercher des documents pertinents sous son contrôle mais qui se trouvent en possession d'un tiers. - Preuve : de la stratégie de recherche et de la manière dont la recherche a été effectuée dans les circonstances. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public doit répondre de façon franche, exacte et complète. - L'organisme public doit répondre en son nom dans le cas où la même demande a été présentée à plus d'un organisme public de la part du même demandeur. - Les copies de documents doivent être lisibles. - L'organisme public doit indiquer clairement le motif pour prélever certaines parties du document. - Si l'organisme public ne peut repérer de documents pertinents pour la demande, il doit en informer le demandeur. - Il peut communiquer les documents disponibles dès que possible plutôt que d'attendre que tous les documents soient prêts pour communication. - L'obligation de prêter assistance n'exige pas que l'organisme public réponde à des questions au sujet du document, qu'il fournisse des interprétations médicales ou juridiques des renseignements qui y figurent ni qu'il fournisse de l'information pour préciser ces renseignements. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public peut tenir compte du fait qu'un demandeur averti, comme un chercheur professionnel, pourrait ne pas avoir besoin du même niveau d'assistance qu'un autre type de demandeur. - Il doit maintenir un système de consignation permettant l'inscription des délibérations et des décisions relativement au processus de demande. - Le défaut d'exécution de l'obligation constitue l'un des cas où les frais peuvent faire l'objet d'une dispense pour des motifs d'équité. - Il n'est généralement pas nécessaire de demander au demandeur pourquoi il sollicite des documents particuliers. - Il n'est pas possible d'assortir de conditions la communication de documents ni d'en contrôler l'usage après communication.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
Colombie-Britannique <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i>	
<p>5.(1) Pour obtenir l'accès à un document, le demandeur doit présenter une demande écrite qui :</p> <p>a) fournit les détails suffisants permettant à un employé expérimenté de l'organisme public, à la suite d'une démarche normale, d'identifier le document,</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur en répondant à la demande. - À la réception d'une demande d'accès à l'information, l'organisme public doit cesser toute mesure d'élimination définitive des documents sollicités, y compris les activités de destruction ou de transfert. - Il n'est pas tenu de créer un nouveau document en réponse à la demande, sous réserve du paragraphe 6(2). - L'organisme public doit travailler en partenariat avec le demandeur dans le cadre du traitement de chaque demande. - Dans certains cas, les besoins d'information du demandeur peuvent être comblés au moyen de la communication de documents régulièrement accessibles.
<p>6.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète.</p>	<p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si l'organisme public et le demandeur décident de modifier la portée initiale de la demande, ce changement doit être consigné. - L'organisme public doit aider le demandeur à circonscrire sa demande et à la rendre aussi précise que possible. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - La loi n'impose pas une norme de perfection; les efforts que déploie l'organisme public pour chercher les documents doivent correspondre à ce à quoi une personne équitable et rationnelle s'attendrait ou à ce qu'elle jugerait acceptable. - Critère du caractère raisonnable des recherches de documents; la recherche doit être exhaustive. - Il incombe à l'organisme public de démontrer qu'il a effectué une recherche appropriée. - La preuve doit décrire toutes les sources potentielles de documents, identifier les documents cherchés et indiquer les sources non vérifiées (avec motifs à l'appui), indiquer la manière dont les recherches ont été effectuées et le temps qui y a été consacré par les employés. - Preuve : Affidavits qui attestent les pratiques générales de tenue et de gestion de documents de l'institution et description des efforts de recherche de l'institution. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les renseignements incompréhensibles à la lecture des documents sont expliqués; l'organisme public n'est pas tenu de fournir d'explication technique ni d'interpréter les renseignements personnels médicaux ou psychologiques en l'absence d'employés professionnels compétents en la matière. - Si un document contient des notes manuscrites illisibles, l'organisme public doit en transcrire cette portion.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<ul style="list-style-type: none"> - Le défaut de répondre dans le délai prescrit par la loi constitue un manquement à l'obligation. Les motifs de ce manquement ne changent rien à cette conclusion. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'obligation doit être exécutée lors de la réception de la demande, mais des mesures postérieures peuvent remédier à son inexécution. - Le défaut du demandeur de se comporter de façon raisonnable peut avoir une incidence. - Souvent, lorsque l'obligation n'a pas été remplie, il n'y a pas d'autres remèdes que d'effectuer une autre recherche.
<p>Manitoba <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i></p>	
<p>8. (2) La demande revêt la forme réglementaire et est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à un fonctionnaire ou à un employé expérimenté de l'organisme public de trouver le document.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public doit indiquer à la personne la façon dont elle peut obtenir les renseignements sans présenter une demande officielle. - S'ajoute aux autres obligations que les entités sont tenues par la loi de suivre afin de respecter le processus d'accès officiel; le principe doit sous-tendre toutes les mesures prises en vertu de la loi. - L'organisme public doit toujours en tenir compte et l'appliquer d'une manière raisonnable selon les circonstances pendant tout le processus de la demande.
<p>9. Le responsable d'un organisme public fait tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande et pour lui répondre sans délai de façon ouverte, précise et complète.</p>	<p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expliquer les processus d'accès à l'information et de plainte auprès de l'ombudsman. - Préciser les demandes incomplètes, incompréhensibles ou générales. - Pour les demandes générales : L'objectif consiste à les restreindre tout en comblant les besoins d'accès à l'information du demandeur, sans le dissuader. - Le délai de réponse n'arrête pas de s'écouler lorsque l'entité tente de faire préciser la demande par son auteur. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - La communication avec le demandeur peut aider. - L'organisme public doit faire des efforts raisonnables pour identifier et repérer les documents pertinents pour la demande. - Une recherche appropriée comporte une stratégie de recherche des documents sollicités. - L'organisme public doit chercher à tous les endroits raisonnables, y compris hors des locaux, où les documents sollicités pourraient être trouvés; la recherche vise les documents sous le contrôle de l'entité même s'ils ne sont pas en sa possession. - Expliquer la recherche au demandeur sur demande et à l'ombudsman en cas de plainte.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer un document dans la forme sollicitée si cela est plus simple ou moins coûteux pour l'entité. - Expliquer le document : L'organisme public peut fournir des renseignements supplémentaires qu'il juge nécessaire pour expliquer le document. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il ne faut pas chercher à savoir la raison pour laquelle le demandeur sollicite les documents. - L'organisme public remplit aussi son obligation de prêter assistance lorsqu'il examine les mesures discrétionnaires prévues par la loi et les applique dans les cas qui s'y prêtent. - L'examen des demandes de renonciation aux frais fait partie de l'obligation : l'institution doit fournir au demandeur l'occasion de produire des éléments de preuve à l'appui, elle doit indiquer clairement les critères utilisés et, si tout ou partie des frais ne sont pas annulés, expliquer les motifs de cette décision. - L'organisme public doit assister le demandeur pour la présentation de demandes verbales.
<p>Nouveau-Brunswick <i>Loi sur le droit à l'information</i></p>	
<p>3(2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.</p> <p>(3) Lorsqu'il est impossible de déterminer quel document contient l'information sollicitée, le ministre compétent en informe par écrit le demandeur et l'invite à fournir de plus amples renseignements qui pourraient permettre de trouver ce document.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si la demande est trop générale, le demandeur doit être plus précis. - La Cour peut ordonner une recherche supplémentaire s'il existe davantage de documents pertinents pour la demande.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
Terre-Neuve-et-Labrador <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i>	
<p>8.(2) La demande doit suivre la forme prescrite par le ministre chargé de l'application de la Loi et fournir les détails suffisants permettant à un employé connaissant bien les documents de l'organisme public d'identifier le document contenant les renseignements.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il s'agit d'une obligation légale qui s'applique pendant tout le processus de demande, mais est particulièrement important lors du contact initial du demandeur avec l'organisme public. - L'obligation de prêter assistance prévue par la législation de la Colombie-Britannique équivaut à tous égards importants à celle qui est prévue dans cette province. - La détermination est effectuée selon les circonstances.
<p>9. Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur à présenter sa demande et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le « caractère raisonnable » plutôt que la « perfection » est la norme par laquelle l'organisme public doit être jugé à cet égard. - L'organisme public doit aviser le demandeur et l'informer du processus si les renseignements sont accessibles par les voies régulières. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencontrer le demandeur pour tenter d'établir ses besoins. - Accuser réception de la demande dans les 30 jours de sa réception. - Traiter adéquatement chaque partie de la demande. - Répondre aux points et aux questions soulevés par le demandeur. - Le demandeur doit fournir suffisamment de détails pour permettre à un employé expérimenté de l'organisme public d'identifier le document. - La Loi permet au responsable de l'organisme public de proroger le délai de réponse à une demande d'une période supplémentaire de 30 jours si le demandeur ne fournit pas suffisamment de détails pour permettre à l'organisme public d'identifier le document sollicité. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Même si l'appelant est rarement en mesure d'identifier précisément les documents qui n'ont pas été identifiés dans le cadre de la réponse d'une institution à une demande, il doit néanmoins fournir des renseignements permettant raisonnablement de conclure que de tels documents peuvent exister. - La recherche de documents doit être effectuée par des employés compétents en la matière aux endroits où les documents en question pourraient raisonnablement se trouver. - La Loi n'exige pas de l'institution qu'elle démontre avec une certitude absolue que les documents ou d'autres documents n'existent pas. - L'institution doit fournir suffisamment d'éléments de preuve démontrant qu'elle a fait des efforts raisonnables pour identifier et repérer des documents pertinents pour la demande. - Les employés doivent consigner dans un registre tous les termes et paramètres de recherche utilisés. - Cela comporte la communication avec le demandeur afin de veiller à ce que les recherches électroniques soient bien définies et reflètent l'intention du demandeur dans la mesure du possible. - Il incombe à l'organisme public de démontrer qu'une recherche raisonnable a été effectuée.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répondre rapidement, précisément et entièrement au demandeur et l'aider dans la mesure du raisonnable. - Répondre dans le délai prescrit par la loi. - À tout le moins, on s'attend à un certain niveau d'avis, d'explication et de confirmation dans le cadre du refus de donner accès aux documents. - L'organisme public peut créer un document sous la forme sollicitée lorsque ce serait plus simple ou moins coûteux. - Il doit tenter de répondre à la demande dès que possible plutôt que d'attendre à l'expiration du délai ou presque. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'obligation ne s'applique qu'en faveur du demandeur en ce qui concerne la divulgation d'information. Elle ne s'applique pas en faveur d'un tiers.
<p>Nouvelle-Écosse <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i></p>	
<p>7.(1) Lorsqu'une demande d'accès à un document est présentée en vertu de la Loi, le responsable de l'organisme public auquel la demande est présentée :</p> <p>a) fait tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète;</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Loi impose à l'organisme public l'obligation positive de prêter assistance au demandeur. - L'organisme public doit faire tous les efforts possibles pour réaliser l'objet de la Loi, soit, selon l'article 2, faire en sorte que les organismes publics soient pleinement redevables au public afin de faciliter la participation éclairée du public à l'établissement des politiques. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - On s'attend à ce que l'organisme public ne s'en tienne pas à une interprétation restrictive de la demande. La Loi veut que l'organisme public fournisse au demandeur le même document qui a été fourni à un autre demandeur. - Pour presque toutes les demandes, il incombe à l'organisme public de communiquer avec le demandeur pour discuter de sa demande. - L'organisme public doit éviter d'interpréter de façon technique une loi conçue pour promouvoir l'ouverture et la responsabilisation. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public doit effectuer une recherche appropriée des documents pertinents pour la demande. - L'agent d'évaluation doit veiller à ce que l'organisme public effectue une recherche raisonnable pour identifier les documents. - Le Ministère doit fournir à l'agent d'examen suffisamment d'éléments de preuve démontrant qu'il a effectué une recherche appropriée, et le demandeur, qui n'est pas en mesure de connaître les documents non identifiés, doit lui fournir des motifs raisonnables lui permettant de conclure qu'un document particulier pourrait en fait exister.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un effort raisonnable pour prêter assistance au demandeur signifie lui indiquer où il peut trouver les documents publiés - Il incombe à l'institution d'informer le demandeur du nombre de documents pertinents pour la demande; le demandeur présentant une demande de révision devrait connaître le nombre de documents en cause. - L'organisme public qui ne peut fournir la majorité des documents sollicités doit être prêt à offrir des solutions de rechange au demandeur. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas de consultation d'un tiers, l'organisme public ne doit pas divulguer au tiers le nom du demandeur sans son consentement.
<p>Ontario <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i></p>	
<p>24. (1) L'auteur de la demande d'accès à un document :</p> <p>a) s'adresse par écrit à l'institution qui, à son avis, a la garde ou le contrôle du document;</p> <p>b) fournit les détails suffisants permettant à un employé expérimenté de l'institution, à la suite d'une démarche normale, d'identifier le document;</p> <p>c) au moment de présenter la demande, verse les droits prescrits par les règlements à cette fin. (...)</p> <p>(2) Dans le cas d'insuffisance de la description du document requis, l'institution en avise l'auteur de la demande et lui fournit l'aide nécessaire afin de formuler celle-ci à nouveau et de la rendre conforme au paragraphe (1).</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impose à l'institution l'obligation de prêter assistance. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence applicable au demandeur : Il doit fournir les détails suffisants permettant à un employé expérimenté du gouvernement d'identifier le document. - Exigence applicable à l'institution : En cas d'insuffisance de la description du document requis, l'institution doit en aviser le demandeur et lui offrir son aide. - Le fait de parler au demandeur offre l'occasion précieuse de fournir des explications, de répondre aux questions et de régler les problèmes sur-le-champ. - Selon l'esprit de la Loi, toute ambiguïté doit être tranchée en faveur de l'appelant. - L'objet et l'esprit de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont le mieux servis lorsque l'institution gouvernementale adopte une interprétation libérale à l'égard d'une demande. - Si l'institution n'exécute pas son obligation de faire préciser une demande, elle ne peut se fonder sur une interprétation restrictive de la portée de la demande en appel. - « Pertinence » : Tout ce qui est raisonnablement lié à la demande. - Pour les demandes sous forme de questions : Cela peut nécessiter la création d'un document, malgré l'absence d'obligation en ce sens. - Le délai de réponse de 30 jours ne commence à s'écouler que lorsque la demande est « précisée ». <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'institution ne peut pas unilatéralement limiter la portée de sa recherche. Elle doit en exposer les limites à l'appelant.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<ul style="list-style-type: none"> - Lorsque le demandeur fournit des détails suffisants au sujet des documents qu'il sollicite et que l'institution indique que ces documents ou d'autres documents n'existent pas, le Commissaire doit s'assurer que l'institution a effectué une recherche raisonnable pour identifier tout document pertinent pour la demande. La Loi n'exige pas de l'institution qu'elle démontre par certitude absolue que les documents sollicités ou d'autres documents n'existent pas. - Le Commissaire doit déterminer les questions objectivement pertinentes pour l'évaluation du caractère approprié de la recherche. - L'institution doit fournir au Commissaire suffisamment d'éléments de preuve démontrant qu'elle a fait des efforts raisonnables pour identifier et repérer des documents pertinents pour la demande. - Des éléments de preuve sur les pratiques de tenue de documents, les secteurs visés par la recherche, les dossiers examinés et l'employé qui a effectué la recherche sont requis. - L'institution doit être prête à attester dans un affidavit les mesures prises pour repérer les documents. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Même si les raisons pour lesquelles une personne a besoin de l'information ne sont généralement pas pertinentes dans le contexte d'un appel, elles donnent dans certains cas une idée de la manière dont la demande de l'appelant devrait être interprétée, à son avis.
Île-du-Prince-Édouard <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i>	
<p>7.(2) La demande doit être formulée par écrit et contenir les détails suffisants permettant à l'organisme public d'identifier le document.</p> <p>(4) Lorsque le responsable de l'organisme public communique par écrit avec le demandeur concernant sa demande, notamment pour solliciter les renseignements supplémentaires nécessaires au traitement de la demande ou le paiement, ou l'acceptation de payer, des frais et que le demandeur ne lui répond pas comme requis dans les 30 jours de la communication, il peut, par avis écrit au demandeur, déclarer la demande abandonnée.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il s'agit d'une obligation importante dont il faut se rappeler à toutes les étapes du processus de demande. - L'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour identifier et repérer les documents pertinents pour la demande et fournir au demandeur des renseignements concernant le traitement de la demande en temps voulu. - L'expression « tous les efforts raisonnables » signifie les efforts auxquels s'attendrait une personne équitable et rationnelle et qu'elle jugerait acceptables. Les efforts de l'organisme public doivent être exhaustifs. - L'organisme public doit envisager la possibilité de divulguer les renseignements hors du cadre de la LAIPRP. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public doit accuser réception de la demande. - Si le traitement ne peut commencer immédiatement, il faut s'efforcer de communiquer avec le demandeur pour régler tout problème rapidement. - Si la demande ne décrit pas suffisamment les documents sollicités, l'organisme public doit en aviser le demandeur et offrir de l'aider à la reformuler. - Circonscrire une demande : L'objectif consiste à circonscrire la demande tout en comblant les besoins d'information du demandeur.
<p>8.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre de façon franche, précise et complète.</p>	

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<ul style="list-style-type: none"> - Modifier la portée : L'organisme public doit consigner le changement et en aviser le demandeur. - Si la demande est incomplète et qu'il faut obtenir de plus amples renseignements de la part du demandeur, l'organisme public doit les solliciter immédiatement. - L'exigence de précision de la demande ne modifie pas la date à laquelle le délai commence à s'écouler, mais peut nécessiter une prorogation de délai. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portée de la recherche : La Loi s'applique à tous les documents sous la garde ou le contrôle de l'organisme public. Tous les types de documents pertinents pour la demande, y compris les documents électroniques, doivent être repérés et récupérés. - L'organisme public doit démontrer qu'il a effectué une recherche raisonnable de tous les services où les documents pertinents pour l'objet de la demande pourraient être repérés. - Le temps consacré à la recherche des documents n'est pas concluant quant au caractère approprié de la recherche. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public doit répondre à une demande sans délai indu et faire tous les efforts raisonnables pour y répondre au plus tard 30 jours après sa réception. <p>Incidence sur les frais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour exercer son pouvoir discrétionnaire de renoncer aux frais, l'organisme public doit tenir compte de l'exécution de l'obligation. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le fardeau de la preuve repose sur l'organisme public.
<p>Québec <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i></p>	
<p>42. La demande d'accès à un document doit, pour être recevable, être suffisamment précise pour permettre de le trouver.</p> <p>Lorsque la demande n'est pas suffisamment précise ou lorsqu'une personne le requiert, le responsable doit prêter assistance pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Loi n'oblige pas les établissements à créer des documents. - Les établissements doivent classer leurs documents de façon à en permettre la récupération. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usage d'un critère objectif pour évaluer la demande. - Le délai de 20 jours ne commence à s'écouler que lorsque la demande est suffisamment précise. - Il revient à la Commission et non pas au responsable de déterminer si la demande est recevable. - La demande doit être suffisamment précise pour que l'établissement puisse repérer les documents, mais le demandeur n'est pas tenu d'utiliser les titres exacts des documents.
<p>84.1. Un établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7, la Commission de la santé et de la</p>	

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
<p>sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec ou un ordre professionnel qui fournit à une personne un renseignement personnel de nature médicale ou sociale la concernant doit, à la demande de cette personne, lui fournir l'assistance d'un professionnel, qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement.</p>	<p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - On ne peut se prévaloir de l'article 42 lorsque c'est une mauvaise gestion des documents qui les rend difficiles à trouver. - Article 84.1 : On ne peut s'en prévaloir lorsque le demandeur comprend l'information au dossier.
<p>Saskatchewan <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i></p>	
<p>6(1) Le demandeur doit :</p> <p>a) présenter la demande sous la forme prescrite à l'institution gouvernementale où est conservé le document contenant les renseignements;</p> <p>b) indiquer l'objet du document sollicité en en précisant suffisamment la période, le lieu et l'événement pour permettre à la personne qui connaît l'objet d'identifier le document.</p> <p>(2) Sous réserve du paragraphe (4) et du paragraphe 11(3), la demande est réputée avoir été présentée lorsque l'institution gouvernementale à laquelle elle est destinée la reçoit.</p> <p>(3) Lorsque le responsable est incapable d'identifier le document sollicité, il en avise le demandeur et l'invite à lui fournir des renseignements supplémentaires susceptibles de mener à l'identification du document.</p> <p>(4) Lorsque le responsable sollicite des renseignements supplémentaires conformément au paragraphe (3), la demande est réputée avoir été présentée au moment où le document est identifié.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Loi ne prévoit aucune obligation explicite de prêter assistance, mais le Commissaire estime que les institutions gouvernementales ont l'obligation implicite de prendre des mesures raisonnables pour répondre aux demandes d'accès de façon franche, précise et complète. - Il faut communiquer avec le demandeur pour déterminer si la demande peut faire l'objet d'une réponse informelle hors du cadre de la Loi. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'institution gouvernementale devrait entreprendre des discussions informelles avec le demandeur pour faire préciser une demande d'accès et veiller à ce que la nature des documents sollicités par le demandeur soit claire. - Si la demande d'accès a une grande portée et comporte de nombreux documents, le Commissaire s'attend à ce qu'il y ait une discussion entre le demandeur et l'institution pour déterminer si certains paramètres peuvent être établis. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un sommaire, un abrégé ou un document secondaire ne remplace pas de façon satisfaisante les documents de référence. - Il faut communiquer avec les personnes appropriées susceptibles d'avoir les connaissances requises. - Il faut inscrire les détails de la recherche de documents pertinents. - Il faut tenir compte de tous les documents pertinents sous le contrôle d'une institution (y compris les documents en possession des mandataires et des consultants). - Les recherches doivent être consignées. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'obligation d'aider le demandeur ne comporte pas l'obligation de créer des documents qui n'existent pas, mais dans certaines circonstances exceptionnelles, il pourrait y avoir lieu de créer un document.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<ul style="list-style-type: none"> - L'institution doit indiquer avec précision les exemptions particulières sur lesquelles elle se fonde pour refuser l'accès. - Elle doit fournir des renseignements exacts sur la personne-ressource pour le Commissariat. - Elle doit aviser le demandeur qu'une autre institution pourrait avoir des documents pertinents. <p>Dispense des frais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il faut communiquer avec le demandeur et l'aviser des renseignements requis pour l'analyse de la demande de dispense des frais. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le fardeau de la preuve incombe à l'institution. - L'organisme public ne peut chercher à connaître la raison de la demande, mais cela n'empêche pas le demandeur d'indiquer spontanément une raison et cela n'empêche pas non plus la raison qui sous-tend la demande de faire l'objet d'une discussion entre le demandeur et le coordonnateur de l'accès à l'information. - L'institution peut suspendre le traitement de la demande d'accès jusqu'à ce que le demandeur fournisse des renseignements supplémentaires susceptibles de mener à l'identification du document. - Il ne faut pas divulguer l'identité du demandeur aux personnes qui n'ont pas légitimement besoin de la connaître. - Il est inapproprié de traiter les demandeurs différemment selon leur identité ou l'organisation qu'ils représentent. - Il serait aussi inapproprié de diffuser l'identité du demandeur au sein ou à l'extérieur d'une institution gouvernementale.
<p>Territoires du Nord-Ouest <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i></p>	
<p>6. (2) The request must provide enough detail to enable the public body to identify the record</p>	
<p>7. (1) The head of a public body shall make every reasonable effort to assist an applicant and to respond to an applicant openly, accurately, completely and without delay.</p>	
<p>Nunavut <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i></p>	
<p>6. (2) La demande est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de trouver le document.</p>	

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
<p>7. (1) Le responsable d'un organisme public doit fournir une aide raisonnable à tout requérant, et donner suite à chaque demande de façon ouverte, précise, complète et prompte.</p>	
<p>Yukon <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i></p>	
<p>6. (2) La demande de communication d'un document peut être faite oralement ou par écrit et doit être attestée par la signature ou la marque de l'auteur de la demande; elle est présentée en des termes suffisamment précis permettant d'identifier le document. Si la demande est faite oralement, la personne qui la reçoit doit la consigner par écrit, mais la demande n'est pas complète et n'a pas à être traitée tant que l'auteur de la demande n'y a pas apposé sa signature ou sa marque.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de traitement des demandes d'accès doivent comporter une transition des « renseignements » à un « document » qui répond à la demande. La LAIPVP impose au demandeur, à l'archiviste et à l'organisme public l'obligation de faire cette transition. <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme public devrait établir le contact avec le demandeur pour mieux comprendre le type de documents qui répondront à sa demande. - La LAIPVP impose au demandeur l'obligation de présenter sa demande dans des termes suffisamment précis permettant d'identifier le document. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'archiviste et l'organisme public ont l'obligation de prêter assistance au demandeur et d'effectuer une recherche diligente des documents pertinents. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réponse au demandeur doit être franche, précise et complète. - L'organisme public ne peut suivre la réponse d'un autre organisme public concernant des documents semblables pour le même demandeur plutôt que d'élaborer sa propre recherche et de procéder à son propre examen de tout document pertinent.
<p>7. Le gérant des documents fait tous les efforts raisonnables pour prêter assistance à l'auteur de la demande et pour lui fournir une réponse franche, précise et complète.</p>	
<p>10. L'organisme public dont relève un document doit faire les efforts raisonnables pour prêter assistance au gérant des documents et pour permettre à ce dernier de fournir une réponse franche, précise et complète à toute personne qui présente une demande de communication.</p>	

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
<p data-bbox="65 110 254 1487">Autres pays</p> <p data-bbox="65 147 212 183">Australie</p> <p data-bbox="65 183 653 219"><i>Loi de 1982 sur l'accès à l'information (Cth.)</i></p> <div data-bbox="65 219 716 1487"> <p data-bbox="65 219 394 254">15(2) La demande doit :</p> <p data-bbox="65 254 134 290">(...)</p> <p data-bbox="65 290 688 418">b) fournir les renseignements raisonnablement nécessaires sur le document pour permettre à un agent responsable de l'organisme ou au ministre de l'identifier;</p> <p data-bbox="65 418 134 454">(...)</p> <p data-bbox="65 454 699 688">(3) Lorsqu'une personne désire présenter une demande à un organisme ou lui a présenté une demande non conforme au présent article, il incombe à l'organisme de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à présenter la demande d'une manière conforme au présent article.</p> <p data-bbox="65 688 134 724">(...)</p> </div> <div data-bbox="716 219 2039 1487"> <p data-bbox="716 219 1031 254">Remarques générales</p> <ul data-bbox="716 254 2018 451" style="list-style-type: none"> - L'aide doit être équitable et uniforme peu importe l'opinion que se fait le fonctionnaire de la qualité ou de l'issue probable de la demande. - Les agents qui traitent les demandes doivent aussi se rappeler des objets de la LAI et du fait que, selon l'intention explicite du Parlement, les pouvoirs discrétionnaires conférés par la Loi doivent être exercés dans toute la mesure du possible pour faciliter et promouvoir, rapidement et au coût raisonnable le plus faible, la divulgation d'information. <p data-bbox="716 488 1640 524">Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul data-bbox="716 524 2018 1024" style="list-style-type: none"> - Pour être valide, la demande doit fournir suffisamment de renseignements pour permettre à l'organisme d'identifier les documents visés, une description précise n'étant pas nécessaire. - La demande doit être interprétée équitablement de manière à englober tout document qu'on pourrait raisonnablement considérer comme visé par la description faite par le demandeur. - On ne peut refuser une demande au motif qu'elle n'identifie pas suffisamment les documents sollicités, sauf si le demandeur a une occasion raisonnable de fournir une identification plus adéquate. - On doit aider le demandeur à remplir une demande s'il ne sait pas trop comment identifier les documents sollicités. - Si le demandeur devrait présenter la demande à un autre organisme, il faut l'aider à transmettre la demande à cet autre organisme. - Lorsqu'une demande est formulée de façon très large et pourrait viser un grand nombre de documents, il est sensé de discuter de la demande avec son auteur afin d'en préciser les termes et, dans les cas qui s'y prêtent, d'en restreindre la portée. - Toute modification de la demande devrait aussi être confirmée par écrit. <p data-bbox="716 1057 1062 1092">Réponse au demandeur</p> <ul data-bbox="716 1092 2018 1357" style="list-style-type: none"> - L'organisme doit accuser réception dès que possible. - L'accès doit être fourni dès que possible. - Le temps que consacre l'organisme à consulter le demandeur pour circonscrire une demande ne doit pas être pris en considération dans le calcul du délai de 30 jours. - Il faut aviser le demandeur du transfert de la demande. - Le fait qu'un autre organisme soit consulté et souhaite qu'un document ne soit pas divulgué n'empêche pas l'organisme qui reçoit la demande de prendre sa propre décision sur la question de savoir si l'accès aux documents devrait être accordé. </div>	

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - À l'étape de la consultation, il est inutile et déconseillé de divulguer le nom du demandeur, quoiqu'il puisse devenir nécessaire de le faire ultérieurement. - Lorsque des documents sont communiqués en réponse à une demande d'accès à l'information, la LAI ne limite pas ce que le demandeur peut en faire. <p><u>Identité du demandeur ou motif de demande d'accès aux documents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identité du demandeur ou l'usage quelconque qu'il fera des documents n'a aucune incidence sur la décision d'accorder ou non l'accès aux documents, sous réserve de quelques exceptions. -
<p>Nouvelle-Zélande <i>Loi de 1982 sur les renseignements officiels (N.Z.)</i></p>	
<p>12. (...) (2) La demande doit énoncer avec suffisamment de précision les renseignements officiels sollicités.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compte tenu des objets de la Loi et du principe de l'accès à l'information, il incombe au destinataire de la demande de prendre toutes les mesures raisonnables pour prêter assistance.
<p>13. Il incombe à chaque ministère, ministre de la Couronne et organisme d'aider raisonnablement la personne qui souhaite présenter une demande conformément à l'article 12 de la présente Loi, qui a présenté une demande fondée sur l'article 12 de la présente Loi mais de manière non conforme à celui-ci ou qui n'a pas présenté sa demande au Ministère, au ministre de la Couronne, à l'organisme ou à l'autorité locale approprié à présenter une demande conforme à cet article ou de renvoyer la demande au Ministère, ministre de la Couronne, organisme ou autorité locale approprié.</p>	<p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il faut examiner soigneusement la demande pour cerner les renseignements qui ont été sollicités. - L'organisme ne peut refuser une demande simplement parce qu'il la juge vague au point où il n'est pas raisonnablement possible de cerner les renseignements sollicités. - Le but de l'aide doit être de permettre au demandeur de circonscrire la demande de manière à la rendre suffisamment précise pour permettre l'identification facile des renseignements sollicités. - Le fait qu'une demande vise un grand nombre de renseignements ne signifie pas en soi qu'elle manque de précision. - La LAI n'empêche pas le demandeur de solliciter un grand nombre de renseignements ni de définir largement les paramètres de sa demande. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - La période de 20 jours ne constitue pas le délai normal de réponse à une demande, mais devrait plutôt être le délai maximal absolu. - Sous réserve de certaines exceptions, les renseignements doivent être divulgués au demandeur de la manière qu'il privilégie. - Même si l'organisme n'est pas tenu de fournir des motifs à l'appui des raisons de refus prévues par la loi, le demandeur peut les solliciter.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'article 18f) est une disposition de dernier recours; avant de déterminer si elle prévoit des motifs de refus d'une demande, l'organisme doit d'abord déterminer si : <ul style="list-style-type: none"> l'imposition de frais pour la communication des renseignements en cause ou la prorogation du délai de réponse à la demande permettrait l'acceptation de la demande; une consultation du demandeur permettrait à celui-ci de présenter sa demande d'une manière qui n'entraîne pas une compilation ou recherche importante. - La conduite du demandeur et l'objet de la demande peuvent fort bien être pertinents pour la question de savoir si la demande est « frivole ou vexatoire ».
<p>Royaume-Uni <i>Loi de 2000 sur l'accès à l'information (R.-U.)</i></p>	
<p>8.(1) Dans la présente Loi, la mention « demande d'information » fait référence à une demande qui : (...) c) décrit les renseignements sollicités.</p>	<p>Remarques générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - La conformité aux dispositions du Code concernant les conseils et l'assistance se traduit par la conformité à l'article 16. Toutefois, si on veut adopter des pratiques exemplaires, il pourrait être possible de fournir des conseils et de l'assistance qui vont au-delà des exigences du Code. - La prestation de conseils et d'assistance constitue une obligation très large, qui s'applique aux auteurs actuels et éventuels de demande d'information, et est susceptible d'être pertinent à la plupart, voire à l'ensemble, des étapes du processus de demande en vertu de la Loi. - L'autorité publique doit faire preuve de souplesse et traiter chaque demande actuelle ou éventuelle selon ses faits. - L'assistance a pour but de faire préciser la nature des renseignements sollicités, et non pas de déterminer les objectifs ou les motifs du demandeur. - L'autorité doit déterminer s'il y a des renseignements susceptibles d'intéresser le demandeur qui sont accessibles sans frais. - L'autorité publique doit proactivement établir les renseignements qui peuvent être communiqués. - Rien n'empêche l'autorité d'offrir volontairement conseils et assistance : le demandeur n'a pas à les solliciter.
<p>16.(1) Il incombe à l'autorité publique de fournir conseils et assistance, dans les limites du raisonnable, aux personnes qui prévoient lui présenter, ou lui ont présenté, des demandes d'information.</p> <p>(2) En ce qui concerne les conseils ou l'assistance fournis dans un cas, l'autorité publique qui se conforme au Code de pratique visé à l'article 45 est présumée se conformer à l'obligation que lui impose le paragraphe (1) relativement à ce cas.</p>	<p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aider le demandeur à circonscrire sa demande. - Lorsque l'autorité n'est pas tenue de se conformer à une demande d'information car le coût de conformité serait supérieur à la « limite appropriée », l'autorité doit envisager la possibilité de fournir une indication des renseignements qui peuvent être fournis dans le cadre de la limite de coût. - Si l'institution a un doute sur les renseignements que l'appelant sollicite, elle est tenue de l'aider à préciser sa demande. - Lorsque la demande n'est pas claire, l'institution ne peut définir elle-même les renseignements sollicités.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'autorité publique devrait vérifier les documents pertinents, par exemple les index, les fichiers et les répertoires. - Elle devrait consulter les employés au besoin. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'autorité publique doit informer le demandeur de l'état de la demande. - Elle doit informer le demandeur éventuel des droits conférés par la Loi. - Elle doit indiquer au demandeur que les renseignements peuvent être obtenus ailleurs et lui expliquer la façon d'y accéder. - L'autorité publique n'a pas l'obligation de créer des renseignements, mais elle peut fournir des renseignements supplémentaires en réponse à une demande, par exemple pour situer les renseignements sollicités dans leur contexte. - Elle doit déterminer si la demande pourrait être transférée à une autorité publique plus pertinente. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'autres lois du Parlement peuvent s'appliquer à la manière dont les autorités fournissent conseils et assistance aux demandeurs actuels ou éventuels (p. ex., la <i>Loi de 1995 sur la discrimination fondée sur l'invalidité</i>). - L'autorité n'est pas tenue d'aider l'auteur d'une demande vexatoire. - Les conseils et l'assistance n'influent généralement pas sur le délai de 20 jours ouvrables; si des renseignements supplémentaires sont nécessaires afin d'identifier les renseignements sollicités, l'autorité n'est pas tenue de se conformer à la demande avant de les avoir reçus. - Constitue une bonne pratique pour l'autorité publique la tenue d'un registre des conseils et de l'assistance fournis. <p><u>Objectif du demandeur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est vrai qu'en général les raisons du demandeur n'ont pas d'incidence sur la manière dont l'autorité publique répond à la demande. Le Tribunal estime qu'on devrait peut-être préciser que si une demande est ambiguë, l'autorité publique doit nécessairement tenter d'obtenir non seulement de plus amples renseignements à son sujet, mais aussi sérieusement envisager la possibilité de formuler ses propres questions en vue d'en établir la véritable nature. <p><u>Obligation du Commissaire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Commissaire est tenu de déterminer si l'obligation de fournir conseils et assistance a été exécutée, même si le demandeur ne la mentionne pas.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
États-Unis <i>Loi sur l'accès à l'information, 5 U.S.C. § 552 (1966).</i>	
<p>a) L'organisme met à la disposition du public les renseignements suivants :</p> <p>(3)(A) Sauf en ce qui a trait aux documents fournis en vertu des alinéas (1) et (2) du présent paragraphe et sous réserve du sous-alinéa (E), l'organisme met rapidement à la disposition de toute personne les documents visés par une demande qui (i) les décrit de façon raisonnable et (ii) est faite conformément aux règles publiées indiquant le moment, l'endroit, les frais (s'il y a lieu) et les procédures à suivre.</p>	<p>Remarques générales Les organismes doivent répondre de façon courtoise et appropriée aux demandes d'accès à l'information. Les organismes doivent traiter les demandes d'accès à l'information de façon efficace et appropriée.</p> <p>Interprétation de la demande / communication avec le demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Même si le demandeur n'est pas tenu de donner le titre d'un document, il devrait identifier les documents aussi précisément que possible afin de d'augmenter la probabilité que l'organisme le repère. - L'organisme doit user d'un saine pouvoir discrétionnaire lorsqu'il détermine la nature d'une demande. - Le fait qu'une demande soit très large ou « accaparante » ne donne pas droit à l'organisme de la refuser au motif qu'elle ne « décrit pas raisonnablement » les documents sollicités. Le principal facteur en cause est la capacité des employés de l'organisme d'établir raisonnablement et exactement les documents sollicités et de les repérer. - L'organisme doit examiner soigneusement la nature de chaque demande et accorder à ses termes et à son contenu global une interprétation raisonnable, même si la demande n'est pas un modèle de clarté. - L'organisme n'est pas tenu de répondre aux questions posées sous forme de demandes. <p>Recherche</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme n'est pas tenu d'effectuer une recherche d'une portée telle qu'elle impose un « fardeau déraisonnable ». - Le caractère approprié de la recherche de l'organisme s'évalue selon le critère du « caractère raisonnable », dont l'application peut varier d'un cas à l'autre; le caractère raisonnable de la recherche dépend de la manière dont l'organisme l'effectue à la lumière de la portée de la demande et de la description, par le demandeur, des documents sollicités. - Le fait que l'organisme soit incapable de repérer chaque document pertinent ne rend pas la recherche déraisonnable. - En outre, les organismes qui ont des bureaux à divers endroits ne sont généralement pas tenus de faire des recherches dans les autres bureaux que ceux où a été adressée la demande. - Pour avoir gain de cause dans une poursuite fondée sur la LAI, l'organisme doit démontrer qu'il a fait des efforts de bonne foi pour effectuer une recherche visant les documents sollicités, au moyen de méthodes dont on peut raisonnablement croire qu'elles permettront la découverte des renseignements sollicités. - Pour démontrer le caractère suffisant de sa recherche, l'organisme se fonde sur ses déclarations, qui doivent être relativement détaillées, non concluantes et présentées de bonne foi, les déclarations devant indiquer les types de dossiers qu'il tient et énoncer les termes utilisés pour la recherche.

Dispositions pertinentes	Composantes de l'obligation
	<ul style="list-style-type: none"> - Bien que l'organisme porte le fardeau initial de démontrer le caractère suffisant de sa recherche, une fois que cette obligation est remplie, la position de l'organisme peut être réfutée seulement en démontrant que l'organisme n'a pas fait sa recherche de bonne foi. <p>Réponse au demandeur</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisme n'est pas tenu de créer des documents. - L'organisme n'est pas tenu d'ajouter des documents explicatifs aux documents communiqués. - L'organisme doit sur demande donner rapidement accès à ses documents susceptibles de divulgation. - La LAI ne prévoit aucun mécanisme permettant l'obtention d'une ordonnance de protection autorisant seulement le demandeur à voir les renseignements sollicités ou en interdisant leur diffusion générale. - L'organisme doit fournir le document sollicité sous la forme demandée et faire des « efforts raisonnables » pour divulguer un document sous une forme ou un format différent sur demande. - Il doit fournir au demandeur certains renseignements : Une estimation de l'ampleur des renseignements refusés; les motifs de refus; le droit d'appel; le nom et le titre des personnes ayant prononcé ce refus. - Il est tenu de fournir au demandeur la « meilleure copie disponible » d'un document. <p>Autres considérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - De façon générale, l'auteur d'une demande d'accès à l'information n'est pas tenu d'indiquer les motifs pour lesquels il présente sa demande. - La Cour suprême a fait remarquer que l'identité du demandeur n'a généralement aucune incidence sur le bien-fondé de la demande.

**RECHERCHE COMPARATIVE
L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE**

Canada.....	2
Fédéral.....	2
Provinces.....	4
Alberta.....	4
Colombie-Britannique.....	15
Manitoba.....	23
Nouveau-Brunswick.....	33
Terre-Neuve et Labrador.....	37
Nouvelle-Écosse.....	49
Ontario.....	55
Île-du-Prince-Édouard.....	63
Québec.....	73
Saskatchewan.....	76
Territoires.....	86
Territoires du Nord-Ouest.....	86
Nunavut.....	88
Yukon.....	90
Autres Pays.....	95
Australie.....	95
Nouvelle-Zélande.....	105
Royaume-Uni.....	118
États-Unis.....	141

Note : Les rubriques *Lignes directrices / Manuels / Exemples* contiennent des extraits intégraux des portions pertinentes des documents.

Canada

Fédéral

Sites Internet

<http://www.infocom.gc.ca/> (Commissaire)

<http://laws.justice.gc.ca/fr/home> (Ministère de la Justice)

http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-ai/prp/index_f.asp (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Direction du dirigeant principal de l'information)

Loi

Loi sur l'accès à l'information, L.R.C. 1985, c. A-1.

Access to Information Act, R.S.C. 1985, c. A-1.

DISPOSITIONS PERTINENTES

4 (2.1) Le responsable de l'institution fédérale fait tous les efforts raisonnables, sans égard à l'identité de la personne qui fait ou s'apprête à faire une demande, pour lui prêter toute l'assistance indiquée, donner suite à sa demande de façon précise et complète et, sous réserve des règlements, lui communiquer le document en temps utile sur le support demandé.

11. (6) Le responsable de l'institution fédérale peut dispenser en tout ou en partie la personne qui fait la demande du versement des droits ou lui rembourser tout ou partie du montant déjà versé.

30. (1) Sous réserve des autres dispositions de la présente loi, le Commissaire à l'information reçoit les plaintes et fait enquête sur les plaintes :

(...)

f) portant sur toute autre question relative à la demande ou à l'obtention de documents en vertu de la présente loi.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

Règlement sur l'accès à l'information, DORS/83-507.

8.1 (1) Pour l'application du paragraphe 4(2.1) de la Loi, dans le cas où l'accès à un document s'exerce par la délivrance de copies, la copie n'a pas à être communiquée sur le support demandé si le document n'existe pas sur ce support au sein de l'institution fédérale et que le responsable de celle-ci considère, compte tenu des facteurs prévus au paragraphe (3), que le transfert du document sur ce support n'est pas raisonnable.

2) Si le responsable de l'institution fédérale considère que le transfert du document sur le support demandé n'est pas raisonnable, la copie du document est communiquée sur le support que la personne faisant la demande choisit parmi les supports suivants :

a) celui sur lequel le document existe au sein de l'institution fédérale;

b) celui sur lequel le transfert est, selon le responsable de l'institution fédérale, raisonnable compte tenu des facteurs prévus au paragraphe (3).

(3) Les facteurs à prendre en compte pour établir si le transfert du document sur le support demandé est raisonnable sont les suivants :

a) les frais pour l'institution fédérale;

b) le risque de détérioration du document;

c) si la personne faisant la demande se voit donner accès à une partie seulement du document, la facilité avec laquelle des prélèvements sur le document pourraient être faits sur le support demandé;

d) l'existence du document, au sein de l'institution fédérale, sur tout autre support pouvant être utile à la personne faisant la demande;

e) la possibilité de transférer le document sur tout autre support pouvant être utile à la personne faisant la demande;

f) les répercussions sur le fonctionnement de l'institution fédérale;

g) la disponibilité du personnel requis ainsi que des ressources, technologies et matériel requis.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

s.o.

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

s.o.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Provinces

Alberta

[Traduction]

Sites Internet

<http://www.oipc.ab.ca/home/?CFID=488325&CFTOKEN=12814372> (Commissaire)

<http://foip.gov.ab.ca/index.cfm> (Gouvernement)

Loi

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.A. 2000, c. F-25.
(*Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*)

DISPOSITIONS PERTINENTES

7(2) La demande doit être présentée par écrit et contenir suffisamment de renseignements pour permettre à l'organisme public d'identifier le document.

10(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète.

(2) Le responsable de l'organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

a) le document peut être créé à partir d'un document sur support électronique sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;

b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

93(4) Le responsable de l'organisme public peut dispenser le demandeur de tout ou partie des frais s'il est d'avis (...)

94(1) Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements :

f) relatifs aux normes que doivent observer les agents ou les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance; (*note : il n'y a aucun règlement sur cette question*)

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

Alberta Regulation 200/95 avec changements jusqu'à Alberta Regulation 254/2007.

3. Le responsable de l'organisme public peut exiger que la personne qui se voit donner accès à un document s'en fasse remettre un exemplaire plutôt que d'avoir l'occasion de l'examiner s'il est d'avis que :

a) permettre l'examen du document entraverait de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public, ou

b) la permission d'examiner le document pourrait entraîner la divulgation de renseignements protégés ou dont la divulgation est interdite par l'article 5 ou la division 2 de la partie 1 de la Loi.

4. Le demandeur peut présenter verbalement une demande d'accès à un document dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) sa capacité de lire ou de rédiger en anglais est limitée;

b) il souffre d'une déficience physique ou d'un problème de santé qui l'empêche de présenter une demande écrite.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

- **Guidelines and Practices (Lignes directrices et avis de pratique) : Édition 2005, chapitre 3 : Access to Records (Accès aux documents)**
(provenant du site Internet du gouvernement)

3.2 La réception d'une demande d'accès à l'information et protection des renseignements personnels

Obligation de prêter assistance (paragraphe 10(1))

Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète. Les obligations imposées à l'organisme public par le paragraphe 10(1) s'appliquent pendant tout le processus de demande.

Le terme « tous les efforts raisonnables » signifie des efforts auxquels s'attendrait une personne équitable et rationnelle ou qu'elle jugerait acceptables (ordonnance du CIPRP 98-002).

Le Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels (CIPRP) a établi de nombreux principes sur l'obligation de prêter assistance dans le cadre des ordonnances qu'il a rendues dans une vaste gamme d'affaires. Ces ordonnances ont trait à des situations fort différentes quant au type de demandeur, aux documents en cause ainsi qu'à la nature et au contexte de la demande. Souvent, l'assistance prêtée par l'organisme public au demandeur ne constituait qu'une des nombreuses questions que le Commissaire devait trancher. La manière dont l'organisme public satisfait à son obligation de prêter assistance dépend des circonstances de chaque demande et nécessite l'exercice du jugement dans chaque affaire.

L'obligation de prêter assistance s'applique à une demande fondée sur l'article 7 de la Loi. Cette obligation s'applique également à une demande de dispense des frais fondée sur le paragraphe 93(3.1).

La Loi n'oblige pas expressément l'organisme public à satisfaire à l'obligation de prêter assistance prévue au paragraphe 10(1) lorsqu'il répond à la demande d'un particulier sollicitant la correction de renseignements personnels en vertu du paragraphe 36(1). Même si le Commissaire n'a rendu aucune décision sur ce point jusqu'à maintenant (voir l'ordonnance du CIPRP 98-010), les organismes publics seraient bien avisés de prendre en considération les objets de la Loi lorsqu'ils répondent à toute demande.

L'obligation de prêter assistance prévue au paragraphe 10(1) prend généralement naissance lorsque l'organisme public exerce des activités non explicitement visées par d'autres dispositions de la Loi (comme les frais et les délais). Les aspects les plus importants de l'obligation de prêter assistance devraient généralement se manifester dans le cadre des activités suivantes :

- fournir l'information nécessaire pour que le demandeur puisse exercer les droits conférés par la Loi;
- préciser la demande, si nécessaire;
- effectuer une recherche de documents appropriée;
- répondre au demandeur.

Certaines de ces étapes font l'objet d'une analyse plus loin dans ce chapitre. Cette section porte sur la façon dont l'obligation de prêter assistance prend naissance dans l'exercice de ces activités. Le Commissaire a déclaré que l'organisme public peut tenir compte du fait qu'un demandeur averti, comme un chercheur professionnel, n'a pas nécessairement besoin du même niveau d'assistance qu'un autre type de demandeur (ordonnances du CIPRP 96-014 et 2000-021).

Fournir les renseignements nécessaires à l'exercice des droits prévus par la Loi

L'obligation de l'organisme public de prêter assistance prend naissance lorsqu'il reçoit une demande d'accès fondée sur l'article 7 de la Loi. En vertu du paragraphe 10(1), l'organisme public n'a aucune obligation avant la présentation d'une demande (ordonnance du CIPRP 99-011 et rapport d'enquête du CIPRP 2001-IR-004).

S'il n'est pas clair que la demande est fondée sur l'article 7 de la Loi, l'organisme public doit demander à son auteur qu'il le précise et l'informer de la procédure de présentation d'une demande prévue par la Loi (Rapport d'enquête du CIPRP 99-IR-004 et ordonnance du CIPRP 2001-013). S'il existe plus d'une procédure d'obtention d'accès à l'information, l'organisme public doit en informer le demandeur (ordonnance du CIPRP 98-002).

Pour s'acquitter de son obligation de prêter assistance prévue au paragraphe 10(1), l'organisme public qui reçoit une demande de renseignements personnels fondée sur l'article 7 de la Loi doit y répondre conformément aux exigences de la partie 1 de la Loi (voir l'ordonnance du CIPRP 99-035). Si l'organisme public estime qu'il serait plus approprié de divulguer les renseignements personnels en vertu de l'article 40, il doit aviser le demandeur des incidences d'une décision en ce sens (par exemple, la personne ne pourrait solliciter de révision par le Commissaire). Si la personne accepte un processus différent, elle doit retirer sa demande d'accès.

Préciser la demande

De nombreux demandeurs connaissent mal l'organisation et les pratiques administratives des organismes publics. Ils ne connaissent pas nécessairement le processus par lequel l'organisme public prend ou met en œuvre une décision ou une politique, le type de dossier susceptible d'être produit ni le processus de destruction des documents.

Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels peut devoir aider le demandeur à préciser la demande de manière à ce que l'organisme public puisse récupérer les documents qui intéressent le demandeur (ordonnances du CIPRP 97-006 et 98-012). Pour que le demandeur précise sa demande, le coordonnateur peut devoir l'aider à circonscrire l'objet de la demande, les types particuliers de documents qui l'intéressent ainsi que la période visée.

Lorsqu'il interroge le demandeur au sujet de la nature de son intérêt à l'égard d'un sujet particulier, le coordonnateur doit faire preuve de prudence. Il ne doit poser aucune question susceptible d'être interprétée comme un moyen de dissuader le demandeur ou d'obtenir de l'information inutile pour le traitement de la demande (ordonnance du CIPRP 2000-015). Il est généralement inutile de demander pourquoi le demandeur sollicite des documents particuliers.

La circonscription d'une demande découlant du processus de précision peut avoir d'importantes incidences en ce qui concerne les frais. Le Commissaire a déclaré que l'organisme public doit poursuivre le processus de précision jusqu'à ce qu'une estimation des frais soit fournie (ordonnances du CIPRP 99-011 et 2000-022). Toutefois, l'organisme public n'est pas tenu de solliciter des précisions à l'égard d'une demande manifestement très claire (ordonnance du CIPRP 2001-013).

La précision des demandes fait l'objet d'une analyse approfondie plus loin dans cette section.

Effectuer une recherche appropriée

L'organisme public doit effectuer une recherche appropriée de documents qui répondent à la demande (ordonnances du CIPRP 97-006 et 98-012).

Le Commissaire a déclaré qu'une recherche appropriée comporte deux volets. L'organisme public doit :
faire tous les efforts raisonnables pour chercher le document demandé;
informer le demandeur en temps opportun de ce qu'il a fait (ordonnances du CIPRP 96-022 et 98-012).

L'organisme public doit faire des efforts raisonnables pour identifier et repérer les documents pertinents pour la demande (voir l'ordonnance du CIPRP 2000-030). L'organisme public ne peut décider de ne pas effectuer de recherche au motif qu'il est d'avis qu'il n'existe aucun document pertinent (ordonnance du CIPRP 99-021). Dans le cas où l'organisme public a effectué une recherche antérieure en réponse à une autre demande, s'il y a la moindre incertitude sur la question de savoir si la demande vise essentiellement les mêmes renseignements, il doit entreprendre une toute nouvelle recherche. Si l'autre recherche était en grande partie semblable, mais antérieure, l'organisme public doit rechercher les documents susceptibles d'avoir été créés depuis la demande antérieure (ordonnance du CIPRP 99-021).

L'organisme public doit rechercher à tous les endroits, y compris hors de ses locaux, où des documents pourraient être trouvés (ordonnance du CIPRP 99-021). La stratégie de recherche et non pas le temps qui y est consacré, indique si l'organisme public a effectué une recherche appropriée (ordonnance du CIPRP 99-039).

L'organisme public doit être prêt à démontrer le caractère approprié d'une recherche au moyen d'éléments de preuve sur la manière dont il a effectué sa recherche dans les circonstances (ordonnances du CIPRP 98-003 et 2000-030).

L'organisme public n'est pas tenu de chercher des documents sous la garde ou le contrôle d'autres organismes publics (ordonnances du CIPRP 97-006, 99-021 et F2003-001). Dans le cadre de son obligation de prêter assistance, l'organisme public n'est pas tenu d'informer le demandeur de l'endroit où se trouvent d'autres documents (à moins qu'il ne sache que des documents puissent exister ailleurs), de fournir des index des dossiers qui n'ont pas à être repérés et examinés dans le cadre de la demande ni de fournir des échéanciers de conservation et d'élimination de documents en l'absence de demande en ce sens (voir l'ordonnance du CIPRP 99-039).

La section 3.4 de ce chapitre contient une analyse détaillée des obligations de recherche et de récupération des documents pertinents de l'organisme public.

L'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour identifier et repérer les documents pertinents pour une demande et pour fournir en temps voulu au demandeur des renseignements sur le traitement de la demande (ordonnance du CIPRP 98-012).

Répondre au demandeur

L'organisme public doit répondre de façon franche, exacte et complète. Même si le demandeur a sollicité des documents non visés par la Loi, l'organisme doit répondre et l'informer que ces documents ne peuvent être obtenus en vertu de la Loi (voir l'ordonnance du CIPRP 2000-022).

Dans le cas où la même demande a été présentée à plus d'un organisme public, chacun doit répondre à la demande en son nom (voir l'ordonnance du CIPRP 99-035).

Si possible, les copies de documents doivent être lisibles. Lorsque des portions de documents sont prélevées, l'organisme public doit en indiquer clairement le motif (ordonnance du CIPRP F2003-020).

L'obligation de prêter assistance n'exige pas que l'organisme public fournisse des interprétations médicales ou juridiques des renseignements figurant dans les documents ni ne fournisse de l'information précisant ces renseignements. Il n'est pas non plus nécessaire de divulguer la nature ou le contenu des documents retenus en réponse à une demande d'accès (ordonnance du CIPRP 2001-041). Généralement, l'organisme public n'est pas tenu d'informer le demandeur de l'existence de documents pouvant avoir trait à sa demande mais n'ayant pas été expressément demandés (Rapport d'enquête du CIPRP 2001-IR-010).

La réponse au demandeur fait l'objet d'une analyse approfondie à la section 3.8 de ce chapitre.

Accuser réception de la demande

L'organisme public doit accuser réception de la demande. Cet accusé peut indiquer que la demande :

- a été reçue et que le traitement débutera;
- est incomplète puisque les frais initiaux n'ont pas été versés et sont requis avant le début du traitement;
- n'est pas suffisamment claire ou précise et que des précisions supplémentaires sont requises avant le début du traitement.

Le paragraphe 7(2) de la Loi prévoit que la demande doit énoncer suffisamment de renseignements pour permettre à l'organisme public d'identifier le document. Si le traitement ne peut commencer immédiatement en raison du manque de clarté de la demande, il faut tenter de communiquer avec le demandeur par téléphone afin de régler les problèmes rapidement. La Loi ne prévoit aucune disposition permettant la suspension d'une demande dans l'attente de précisions de la part du demandeur (voir la rubrique « Préciser les demandes » dans cette section). Toutefois, le délai de réponse à la demande peut être prorogé en vertu de l'alinéa 14(1)a) si le demandeur ne fournit pas suffisamment de renseignements pour permettre à l'organisme public d'identifier un document demandé.

Constitue une bonne pratique le suivi écrit au contact téléphonique initial avec le demandeur. Ce suivi constituera un point de référence précis sur le début du traitement et un énoncé de l'entente entre l'organisme public et le demandeur quant à la nature et à la portée d'une demande précisée.

Le modèle de lettre A figurant à l'annexe 3 énonce les diverses façons possibles d'accuser réception d'une demande d'accès à l'information.

Préciser les demandes

Les demandes vagues ou trop générales peuvent alourdir la charge de travail et entraîner l'examen de renseignements n'intéressant pas le demandeur. Souvent, les demandes sont larges ou vagues parce que le demandeur ne connaît pas suffisamment bien l'organisme public, son mandat, ses programmes et le type de documents disponibles.

Le coordonnateur doit communiquer avec le demandeur pour mieux comprendre les renseignements qui combleront ses besoins. Si la demande ne décrit pas suffisamment les documents sollicités, l'organisme public doit en aviser le demandeur et offrir de l'aider à reformuler sa demande.

Le modèle de lettre A figurant à l'annexe 3 porte sur ce type de situation. Il faut se rappeler de plusieurs choses lorsqu'on tente de faire circonscrire ou préciser une demande.

Divulgarion de l'information hors du processus prévu par la LAIPRP

L'organisme public peut être en mesure de combler les besoins d'information du demandeur en fournissant des documents qui sont déjà publics ou qui peuvent être rendus publics au moyen d'un processus de divulgation habituel. Lorsqu'une demande d'accès à l'information peut être traitée hors du cadre de la Loi et qu'aucun régime de frais ne s'applique, le remboursement des frais initiaux doit être envoyé au demandeur en même temps qu'un exemplaire des documents sollicités. S'il existe une procédure permettant de renvoyer le demandeur au secteur de programme approprié, les frais ne doivent pas être remboursés avant que le demandeur n'ait convenu de faire traiter la demande hors du cadre de la Loi par le secteur approprié.

Le demandeur doit accepter de retirer la demande; autrement, l'organisme public est tenu d'y répondre en vertu de la Loi. Dans certains cas, seulement une partie des renseignements peut être communiquée de façon régulière. Dans de tels cas, cette partie doit être communiquée et la partie de la demande visant les autres renseignements doit être traitée en vertu de la Loi.

Circonscrire une demande

Il est important de discuter avec le demandeur de toute demande comportant beaucoup de renseignements ou devant nécessiter beaucoup de temps de recherche. On pourrait penser à une demande visant l'ensemble des documents concernant la planification d'un organisme public. L'objectif consiste à circonscrire la demande tout en comblant les besoins d'information du demandeur. Cela peut entraîner une réduction des frais ainsi qu'un meilleur service, sur le plan des délais et des résultats.

Modifier la portée

Après discussion de la nature d'une demande, le demandeur en modifie parfois la portée. Lorsque cela se produit, l'organisme public doit documenter le changement et envoyer un avis au demandeur (voir le modèle de lettre A figurant à l'annexe 3 de cette publication).

La précision d'une demande relativement à l'obligation de prêter assistance qu'impose le paragraphe 10(1) aux organismes publics est analysée dans les pages précédentes de cette section.

Documenter et faire le suivi des demandes

L'organisme public doit maintenir un système de consignation permettant l'inscription des délibérations et des décisions relativement au processus de demande et contribuant à la conformité du processus de demande aux exigences de la Loi. Ces inscriptions peuvent devenir une partie essentielle de la preuve requise lors d'une révision de la part du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels. Elles peuvent aussi se révéler utiles dans le traitement de demandes semblables par la suite (voir l'ordonnance du CIPRP 99-011).

(...)

3.4 Le traitement d'une demande d'accès à l'information et protection des renseignements personnels – recherche et récupération

Portée de la recherche

L'organisme public doit faire des efforts raisonnables pour identifier et repérer les documents pertinents pour la demande (voir l'ordonnance du CIPRP 2000-030).

La recherche des documents pertinents doit englober l'ensemble des documents, au sens de la Loi, y compris les documents sur support électronique, qui sont sous la garde ou le contrôle de l'organisme public. Celui-ci doit chercher à tous les endroits, y compris les bureaux individuels, les dossiers principaux et les sites externes, où des documents pourraient être découverts (voir l'ordonnance du CIPRP 99-021). En outre, l'organisme public peut devoir chercher des documents pertinents dont elle a le contrôle mais qui se trouvent en possession d'un tiers (voir l'ordonnance du CIPRP F2002-014). L'organisme public n'est pas tenu de chercher des documents sous la garde ou le contrôle d'autres organismes publics (ordonnance du CIPRP 97-006).

L'organisme public doit être prêt à démontrer le caractère approprié d'une recherche au moyen d'éléments de preuve sur la manière dont il a effectué sa recherche dans les circonstances (ordonnances du CIPRP 98-003 et 2000-030).

À tous les endroits de recherche, le personnel doit avoir comme directive de suivre et d'inscrire le temps consacré au repérage et à la récupération des documents. Si on prévoit que la recherche prendra beaucoup d'heures, il faut en aviser le coordonnateur. Il se pourrait que celui-ci désire communiquer avec le demandeur pour déterminer si la portée de la demande, et les frais qui en découlent, peuvent être réduits.

Frais

L'organisme public peut aussi se prévaloir de l'alinéa 93(4)a lorsqu'il désire accorder de son propre chef une dispense des frais.

Les motifs de dispense liés à l'équité peuvent avoir trait à plusieurs questions. Voici quelques exemples de cas où les frais peuvent faire l'objet d'une telle dispense.

L'organisme public a réclamé des frais alors que les documents fournissent peu de renseignements, voire aucun (voir l'ordonnance du CIPRP 99-027).

L'organisme public n'a pas respecté son obligation de traiter la demande d'accès, par exemple, en effectuant une recherche inappropriée de documents ou en la faisant dans un délai indu (voir l'ordonnance du CIPRP 99-039).

Plus d'un demandeur a présenté la même demande ou une demande semblable environ au même moment, et il ne serait pas équitable pour l'organisme public de percevoir le montant total des frais de la part des deux demandeurs ou de réclamer au premier demandeur beaucoup plus qu'au second (voir l'ordonnance d'adjudication 2).

Les renseignements sollicités sont importants pour mettre un terme à des questions et des préoccupations de longue date entre l'organisme public et le demandeur (ordonnance du CIPRP 2001-042).

Certains des facteurs suivants peuvent aussi être pertinents dans le cadre d'une décision fondée sur l'équité.

Les documents sont essentiels pour que le demandeur exerce ses droits ou sont directement liés à la gestion des finances ou de la santé d'une personne.

Une personne a un motif raisonnable de solliciter les renseignements personnels d'une autre personne, mais ne peut exercer les droits que confère l'article 84 à cette personne (si la personne avait sollicité les renseignements, la demande ne ferait l'objet que de frais de photocopie).

Si l'organisme public écartait les frais liés aux documents qui ne seraient vraisemblablement pas divulgués, les frais s'établiraient probablement à un niveau inférieur au seuil de 150 \$ ou à un niveau légèrement supérieur.

3.8 Répondre au demandeur

Le paragraphe 12(1) de la Loi prévoit qu'on doit dire au demandeur :

si l'accès à tout ou partie du document demandé est accordé ou refusé;
dans le cas où l'accès est accordé à tout ou partie du document, à quel endroit, à quel moment et de quelle façon l'accès sera donné;
dans le cas où l'accès est refusé, le motif de refus et la disposition de la Loi sur lequel il est fondé, le nom et le lieu de travail d'un employé qui peut en expliquer les motifs ainsi que l'indication selon laquelle le demandeur peut solliciter la révision de cette décision par le Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

La LAIPRP n'exige pas que l'organisme public, dans sa réponse au demandeur, réponde à des questions au sujet du document ni ne précise ce qui est écrit. Par exemple, dans l'ordonnance F2002-025, le décideur a conclu que le droit d'accès du demandeur avait été respecté lorsque celui-ci avait reçu des exemplaires complets sans prélèvement des documents sollicités.

Lorsqu'il fournit au demandeur l'accès à ses propres renseignements personnels, l'organisme public doit être convaincu que la personne qui les reçoit est effectivement la personne sur laquelle ils portent ou un représentant dûment nommé de cette personne.

L'identification peut généralement être confirmée par le contexte du processus de demande, mais en cas de doute ou si les renseignements sont sensibles, l'organisme public doit demander une identification normale (p. ex., un certificat de naissance ou un permis de conduire) avant de fournir les renseignements.

Pour obtenir des renseignements sur la nomination des représentants, se reporter au chapitre 2.5 de cette publication.

La réponse à un demandeur relativement à l'obligation de prêter assistance qu'impose le paragraphe 10(1) à l'organisme public est analysée à la section 3.2 de ce chapitre.

Modèles de réponses

Il faut répondre au demandeur. Les modèles de lettre G, H, I et J figurant à l'annexe 3 procurent des lignes directrices et des options de rédaction des divers types de réponses définitives aux demandes d'accès à l'information.

Dans les cas où l'accès est refusé, le document n'est pas visé par la Loi ou l'organisme public refuse de confirmer ou nier l'existence d'un document, la lettre de réponse doit indiquer que si le demandeur sollicite la révision de la décision auprès du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels, il doit fournir au Commissaire ce qui suit :

le numéro de demande attribué par l'organisme public,
un exemplaire de la lettre de décision et
un exemplaire de la demande originale.

Même si la Loi n'exige pas d'avis écrit du droit de solliciter une révision, un agent du Commissariat à l'information et à la protection des renseignements personnels a recommandé que l'organisme public modifie sa lettre de réponse pour y ajouter cet avis (voir le Rapport d'enquête du CIPRP 2001-IR-004).

De façon générale, la lettre de réponse doit énoncer les résultats de la recherche et de l'examen des documents en réponse à une demande.

Le document n'existe pas

Si l'organisme public ne peut trouver de documents pertinents pour la demande, même après avoir communiqué avec le demandeur pour qu'il précise ou reformule de nouveau la demande, il doit envoyer à ce dernier une lettre l'informant de ce fait et des mesures prises en vue de trouver les documents. Lorsqu'un document a été détruit avant la réception de la demande, il faut fournir des renseignements sur la date de destruction et son autorisation (p. ex., le numéro ou l'autorisation de destruction de documents).

L'accès est accordé

Si l'organisme public établit que les renseignements sont visés par la Loi et ne font pas l'objet d'une exception, ou s'il estime qu'ils peuvent faire l'objet d'une exception discrétionnaire mais a décidé de les divulguer, la lettre au demandeur indique que l'accès est accordé.

Certaines demandes portent sur des documents qui s'examinent rapidement ou se divulguent facilement. Dans ces cas, l'organisme public peut communiquer les documents disponibles dès que possible plutôt que d'attendre que l'ensemble des documents puisse l'être. Cette situation peut se produire lorsque certains documents peuvent être communiqués tandis que d'autres ont été envoyés à des tiers aux fins de consultation.

Lorsque des documents sont communiqués par étape, il n'est pas nécessairement facile de déterminer le début du délai de 60 jours pour solliciter la révision par le Commissaire. Jusqu'à présent, le Commissaire n'a fait aucun commentaire sur cette question, mais il faut souligner que la LAIPRP ne prévoit pas la communication partielle ou provisoire. En vertu de l'alinéa 12(1)c), si certaines des parties de documents communiqués rapidement ont été prélevées, il faut aviser le demandeur qu'il a eu le droit de solliciter la révision de la décision d'appliquer une exception.

On peut prétendre que le délai prévu à l'article 65 pour la demande de révision de cette décision commence lorsque le demandeur a reçu avis de la décision de diffuser certains documents de façon provisoire. Toutefois, afin de fournir au demandeur le plus de temps possible pour solliciter la révision d'une décision concernant la communication de documents, il est probable que le Commissaire établirait que le délai de 60 jours commence à la date à laquelle l'organisme public a envoyé au demandeur un avis de sa décision relative à la communication finale des documents.

Conformément au paragraphe 7(3) de la Loi, le demandeur aura indiqué s'il désire avoir une copie du document ou examiner l'original. S'il demande une copie et que le document peut raisonnablement être reproduit, le paragraphe 13(2) de la Loi prévoit que la copie doit faire partie de l'envoi. Cela ne se fera que si le solde des frais a été réglé.

Lorsqu'il répond au demandeur, l'organisme public doit percevoir l'ensemble des frais impayés avant de lui remettre les documents.

Voir la section 3.5 de ce chapitre pour obtenir des renseignements sur l'évaluation des frais.

La même disposition exige que s'il n'est pas possible d'inclure les documents, il faut fournir au demandeur les motifs du délai et lui indiquer à quel endroit, à quel moment et de quelle façon la copie lui sera remise. À cette étape, les délais sont inhabituels, même en cas d'exigence de versement des frais impayés avant que l'accès ne soit donné.

Dans certains cas, le demandeur a sollicité un document dans lequel des prélèvements ne peuvent être raisonnablement indiqués pour examen ou qui figure sur un support qui ne se prête pas facilement à l'examen (p. ex., un microfilm contenant plusieurs parties visées par une exception). Dans ces cas, l'organisme public peut décider de fournir une copie du document au demandeur.

L'article 3 du Règlement sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels prévoit les deux types de situations susmentionnées.

L'organisme public doit comprendre qu'il n'est pas possible d'assortir de conditions la communication de documents ni d'en contrôler l'usage par la suite.

Les documents exclus

Si l'organisme public établit que tout ou partie des documents peuvent être soustraits à la portée de la Loi en vertu de l'article 4, il doit aviser le demandeur que le document ou l'information n'est pas soumis à l'application de la Loi. La lettre doit citer l'exclusion particulière de l'article 4 qui s'applique et indiquer que le demandeur a le droit de demander au Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels de la révision de cette décision de l'organisme public.

Il peut arriver qu'un document pertinent pour une demande soit soustrait à l'application de la Loi mais que l'organisme public examine la possibilité d'y donner accès hors du cadre de la Loi. Dans de tels cas, l'organisme public doit consulter les parties touchées. Par exemple, si le document a été créé par ou pour un agent de la législature ou un député provincial, celui-ci doit être consulté. Dans les cas où l'accès à un document exclu est fourni, il est important que la lettre de réponse informe le demandeur de ce fait en citant la disposition de l'article 4 qui s'applique, mais indique que l'organisme public a décidé d'y donner accès hors du cadre de la Loi.

L'accès est refusé

Si l'organisme public établit que les renseignements relèvent d'une exception obligatoire, que les renseignements relèvent d'une exception discrétionnaire et qu'il a été décidé de refuser l'accès, ou que les renseignements ne sont pas visés par la Loi, la lettre de réponse au demandeur doit énoncer ce qui suit :

les motifs du refus et les dispositions (c.-à-d. les paragraphes et alinéas en cause) fondant le refus; le nom, le titre, l'adresse de bureau et le numéro de téléphone au travail du coordonnateur ou d'un autre représentant en mesure de répondre aux questions du demandeur; le droit du demandeur de solliciter la révision de la décision en vertu du paragraphe 65(1) de la Loi et le délai de 60 jours de la présentation de cette demande après avis de la décision (voir l'ordonnance du CIPRP 2000-014).

Refus de confirmer ou de nier l'existence du document

Dans certains cas, l'organisme public peut estimer que la connaissance par le demandeur de l'existence d'un document peut préjudicier à l'application de la Loi (article 20), peut constituer un danger à la sécurité d'une personne ou du public (article 18) ou constituerait une atteinte déraisonnable à la vie privée d'un tiers (article 17). Selon le paragraphe 12(2) de la Loi, l'organisme public peut refuser de confirmer ou de nier l'existence d'un document dans ces cas (voir les ordonnances du CIPRP 98-009, 2000-004 et 2000-016).

Le paragraphe 12(2) ne s'applique pas aux documents protégés par d'autres exceptions, comme le secret professionnel de l'avocat (voir l'ordonnance du CIPRP 2000-015).

Si l'organisme public n'indique pas si certains renseignements existent, le Commissaire ne doit pas l'indiquer, quoiqu'on puisse lui demander de réviser la décision d'appliquer le paragraphe 12(2). L'organisme public n'est pas tenu de préciser au demandeur la partie d'une disposition d'exception sur laquelle il s'est fondé pour justifier le refus de confirmer ou de nier l'existence d'un document. Toutefois, l'organisme public doit fournir au Commissaire les renseignements relatifs aux exceptions sur lesquelles il se fonde (voir l'ordonnance du CIPRP 2000-016).

La demande d'un dossier

Lorsque l'organisme public a répondu au demandeur, le coordonnateur de l'accès à l'information doit veiller à ce que le dossier de demande de l'organisme public soit complet et comprenne ce qui suit :

- les lettres internes et externes;
- les copies des documents examinés;
- les copies de tous les documents communiqués, en tout ou en partie, au demandeur;
- les autres renseignements décrivant le traitement de la demande.

DÉCISIONS DU COMMISSAIRE

Le manuel contient une référence aux décisions pertinentes. Les décisions rendues depuis la dernière mise à jour du manuel n'apportaient rien de plus.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

L'affaire *Stubicar c. Alberta (Information and Privacy Commissioner)* 2007 ABQB 480, dans laquelle la décision du Commissaire (H2006-003) a été confirmée, est la seule décision relative à l'obligation de prêter assistance.

La demande était fondée sur la *Health Information Act (Loi sur les renseignements sur la santé)* (l'obligation de prêter assistance est la même que dans la *Freedom of Information and Protection of Privacy Act (Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels)*). La Cour a énuméré certains des aspects mentionnés par le Commissaire et a conclu que la décision était manifestement raisonnable. La Cour ne s'est livrée à aucune analyse approfondie de l'obligation. Selon la décision du Commissaire :

- Sur réception de la demande, il y a eu plusieurs tentatives de communication avec la demanderesse concernant les frais, mais aucun frais ne lui a été facturé.
- La réponse a été fournie dans un délai d'un mois de la demande et lui a procuré un grand nombre de renseignements de façon ordonnée en temps opportun.
- L'institution a communiqué clairement et de façon appropriée avec la demanderesse concernant les renseignements prélevés des documents; ces renseignements ont été identifiés clairement, avec justification à l'appui.
- On a fourni à la demanderesse le numéro de téléphone d'une personne-ressource au cas où elle aurait des questions et celle-ci n'a jamais communiqué avec l'institution pour faire part de ses préoccupations à l'égard des renseignements communiqués ou de la manière dont ils ont été fournis, ni pour solliciter de l'aide supplémentaire.

Colombie-Britannique

[Traduction]

Sites Internet

<http://www.oipcbc.org/> (Commissaire)

<http://www.mser.gov.bc.ca/privacyaccess/index.htm> (ministre du Travail et des Services aux citoyens)

Loi

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.B.C. 1996, c. 165.
(*Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*)

DISPOSITIONS PERTINENTES

5.(1) Pour obtenir l'accès à un document, le demandeur doit présenter une demande écrite qui :

a) fournit les détails suffisants permettant à un employé expérimenté de l'organisme public, à la suite d'une démarche normale, d'identifier le document,
(...)

6.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète.

(2) De plus, le responsable de l'organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

a) le document peut être créé à partir d'un document lisible par machine sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;

b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

42.(1) Outre les attributions qui lui sont conférées par la partie 5 relativement aux révisions, le Commissaire est chargé de contrôler l'application de la Loi pour veiller à la réalisation de ses objets et peut :

a) effectuer des enquêtes et des vérifications en vue d'assurer la conformité à toute disposition de la Loi,
(...)

j) porter à l'attention du responsable de l'organisme public le non-respect des normes prescrites pour l'exercice de l'obligation de prêter assistance.

(2) Il est entendu, sans restreindre la portée du paragraphe (1), que le Commissaire peut entreprendre des enquêtes et tenter de régler des plaintes concernant :

a) une obligation imposée par la Loi qui n'a pas été exécutée,
(...)

76.(1) Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre les règlements énoncés à l'article 41 de la *Loi d'interprétation*.

(2) Il est entendu, sans restreindre la portée du paragraphe (1), que le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements qui :

(...)

a) prescrivent les procédures à suivre en matière de formulation, de transfert et de réponse des demandes présentées en vertu de la Loi;

(...)

c) établissent des normes, notamment les délais, que doivent observer les agents ou les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

Freedom of Information and Protection of Privacy Regulation 323-93.

(Règlement de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels)

2. Le demandeur peut présenter verbalement une demande d'accès à un document dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) sa capacité de lire ou de rédiger en anglais est limitée;

b) il souffre d'une déficience physique ou d'un problème de santé qui l'empêche de présenter une demande écrite.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

- **POLICIES and PROCEDURES Manual (Manuel de POLITIQUES et de PROCÉDURES)**
(novembre 2006) (provenant du site du Commissaire)

Ce document ne contient aucune disposition sur cette obligation.

- **FOIPP Act Policy and Procedures Manual (Manuel de politiques et de procédures sur la LAIPRP), PARTIE 2 – FREEDOM OF INFORMATION (ACCÈS À L'INFORMATION)**
(provenant du site du gouvernement)

Division 1 – Droit à l'information et mode d'exercice

VUE D'ENSEMBLE

L'article 6 exige du responsable de l'organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et répondre aux demandes formelles sans délai.

Sous réserve du paragraphe 6(2), l'organisme public n'est pas tenu de créer un document pour satisfaire à une demande.

DISPOSITION PERTINENTE

6(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète.

(2) De plus, le responsable de l'organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

a) le document peut être créé à partir d'un document lisible par machine sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;

b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

RÉSUMÉ

Le paragraphe 6(1) exige de l'organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour repérer et récupérer les documents sollicités au moyen d'une demande formelle. La réponse doit être ouverte, précise et complète.

Le paragraphe 6(2) exige de l'organisme public qu'il crée un document tiré d'un document lisible par machine s'il peut être créé au moyen des ressources existantes et si cela n'entraverait pas de façon déraisonnable son fonctionnement.

POLITIQUE

L'organisme public doit répondre de façon franche, précise et complète à toutes les demandes d'information présentées en vertu de la Loi.

L'organisme public doit faire tous les efforts pour aider les demandeurs, de façon raisonnable, en répondant aux demandes d'accès à l'information.

À la réception d'une demande d'accès à l'information, l'organisme public doit cesser toute mesure d'élimination définitive des documents sollicités, y compris les activités de destruction ou de transfert.

Sous réserve du paragraphe 6(2), l'organisme public n'est pas tenu de créer un nouveau document en réponse à une demande. L'organisme public n'est pas tenu de créer un document dans les cas où cela nécessiterait de nouveaux logiciels ou du nouveau matériel informatique, où le personnel n'a pas l'expertise technique requise ou lorsque la tâche entraverait déraisonnablement son fonctionnement.

L'organisme public n'est pas tenu de traduire un document d'une langue à l'autre ou d'un autre support comme le braille.

L'organisme public n'est pas tenu de préparer une transcription d'un enregistrement audio ou vidéo s'il n'en existe pas déjà.

L'obligation de la part de l'organisme public de créer un document à partir de documents lisibles par machine ne s'étend pas au courrier électronique supprimé et qui ne figure que sur des enregistrements de sauvegarde (ordonnance du CIPRP 73-1995).

PROCÉDURE

Le responsable de l'organisme public répond au demandeur conformément à l'article 7 (Délai de réponse), à l'article 8 (Contenu de la réponse) et à l'article 9 (Mode d'accès).

Si l'organisme public et le demandeur conviennent de modifier la portée initiale d'une demande, l'organisme public consigne le changement.

INTERPRÉTATION

Du paragraphe 6(1)

L'organisme public doit atteindre le critère du caractère raisonnable pour que sa recherche de documents soit suffisante. Il incombe à l'organisme public de démontrer qu'il a effectué une recherche appropriée.

Le terme « tous les efforts raisonnables » s'entend d'efforts auxquels une personne équitable et rationnelle s'attendrait ou jugerait acceptables. L'usage du terme « tous » indique que les efforts de l'organisme public doivent être exhaustifs et que celui-ci doit examiner toutes les possibilités lorsqu'il vérifie l'exhaustivité de la réponse. L'organisme public doit consigner les efforts consacrés à la réponse à une demande.

Les premiers contacts de l'organisme public avec le demandeur sont essentiels pour la satisfaction des besoins d'information de celui-ci. À cette occasion, l'organisme public renseigne le demandeur au sujet des étapes de traitement d'une demande. Le « partenariat » entre l'organisme public et le demandeur couvre les droits et obligations officiels prévus par la Loi de même que les contacts informels qui se produisent au cours du processus de demande.

Les employés, les membres et les représentants de l'organisme public doivent travailler en partenariat avec le demandeur dans le cadre du traitement de chaque demande : toutes les parties ont intérêt à ce que les demandes soient traitées de façon efficace en temps voulu. Les contacts informels entre les parties doivent aller beaucoup plus loin que les obligations officielles imposées par la Loi et le règlement.

Dans certains cas, l'organisme public et le demandeur peuvent conclure conjointement que tout ou partie des besoins d'information du demandeur peuvent être comblés au moyen de la communication de documents régulièrement disponibles.

L'organisme public aide le demandeur à circonscrire sa demande et à la rendre aussi précise que possible. Les demandes vagues et trop générales alourdissent inutilement la charge de travail du personnel et peuvent entraîner la communication de renseignements sans intérêt pour le demandeur. En ce qui concerne les renseignements qui ne sont pas de l'information personnelle, la circonscription de la demande réduit les frais exigés du demandeur.

Lorsque la demande est rédigée de façon vague, l'organisme public tente de communiquer avec le demandeur par téléphone, si possible, pour lui faire préciser sa demande. Une demande peut avoir une portée trop large, par exemple, en raison d'un manque de connaissance du mandat de l'organisme public. Sans l'aide de l'organisme public, le demandeur peut ne pas être en mesure de préciser les renseignements qu'il désire obtenir.

Lorsqu'il répond à une demande d'information, le responsable de l'organisme public est tenu par l'obligation de prêter assistance d'exaucer les souhaits du demandeur, si possible, mais il n'est pas tenu de faire des efforts déraisonnables pour satisfaire à la demande. Voici quelques exemples :

L'organisme public peut fournir des renseignements contextuels pour aider le demandeur à comprendre le document si le document lui-même contient des renseignements incomplets ou trompeurs.

L'information incompréhensible à la lecture des documents est expliquée. Par exemple, si l'information dans un document est chiffrée, l'organisme public en explique les codes au demandeur.

L'organisme public n'est pas tenu de fournir une explication technique, p. ex., les principes du génie civil, pour aider le demandeur à comprendre un rapport technique sur la conception structurelle des ponts.

L'organisme public n'est pas tenu d'interpréter les renseignements personnels médicaux ou psychologiques en l'absence de professionnels compétents en la matière. L'organisme public fournissant des services médicaux ou thérapeutiques aux clients doit cependant intégrer aux obligations de leur personnel la responsabilité d'aider les clients qui désirent avoir accès à leurs renseignements personnels.

Si un document contient des notes manuscrites illisibles, l'organisme public aide généralement le demandeur en en transcrivant cette portion.

DÉCISIONS DU COMMISSAIRE

▪ Résumé de l'obligation

Ordonnance 00-32, Inquiry Regarding Ministry of Employment and Investment's Search for Gaming Policy Records, 4 août 2000, [2000] B.C.I.P.C.D. No. 35

Cette décision résume l'obligation ainsi :

[17] (...) Même si la Loi n'impose pas une norme de perfection, les efforts que déploie un organisme public pour chercher les documents doivent correspondre à ce à quoi une personne équitable et rationnelle s'attendrait ou jugerait acceptable. La recherche doit être exhaustive. Dans une enquête comme la présente, la preuve présentée par l'organisme public doit décrire honnêtement toutes les sources potentielles de documents, indiquer ceux qu'il a cherchés et énoncer les sources qu'il n'a pas vérifiées (avec motifs à l'appui). Il doit aussi indiquer la façon dont les recherches ont été faites et le temps qui y a été consacré par ses employés. (...)

[Note : ce paragraphe a été cité dans plusieurs décisions : 00-35; 01-10, 01-47]

[37] Le demandeur ne devrait pas avoir à déclencher le processus de révision prévu par la Loi afin de s'assurer qu'un organisme public s'est acquitté de l'obligation que lui impose le par. 6(1). La Loi exige que l'organisme public respecte les normes de recherche susmentionnées – et les autres obligations imposées par le par. 6(1) – au moment où il répond au demandeur. Il peut toujours s'acquitter des obligations prévues au par. 6(1) après que le demandeur a présenté une demande de révision fondée sur l'art. 52 de la Loi; les mesures prises par l'organisme public après sa recherche et sa réponse initiales – notamment au cours du processus de révision et d'enquête – sont pertinentes pour toute ordonnance que je pourrais rendre. Mais dans une enquête comme la présente, la première question à trancher consiste à déterminer si, au moment où il a répondu à la demande d'accès, l'organisme public s'est acquitté de son obligation de faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète.

- **Interprétation de la demande / communication avec le demandeur**

Ordonnance 03-32, City of Vancouver, 24 juillet 2003 [2003] B.C.I.P.C.D. No. 32

[35] Même si l'obligation, prévue au par. 6(1) de la Loi, de faire « tous les efforts raisonnables » énonce une norme élevée à l'intention des organismes publics, il pourrait y avoir plus d'une façon raisonnable d'interpréter une demande d'une portée aussi large que celle présentée par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP), et il pourrait aussi y avoir plus d'une conclusion raisonnable sur la question de savoir si des documents ou des catégories de documents précis sont visés. Le demandeur et l'organisme public devaient entretenir un dialogue constructif au sujet de cette demande d'accès tout au long de son traitement. Cela n'est pas nécessairement le cas de toutes les demandes d'accès, mais c'était le cas de cette demande complexe présentée par un demandeur averti. Pour une raison ou pour une autre – la Ville et CP ne s'entendent pas sur – ce dialogue ne s'est pas produit. Cela a empêché la Ville d'exécuter son obligation de prêter assistance conformément à la Loi d'une façon qui a satisfait CP.

- **Recherche**

Preuve des efforts de repérage et de récupération des documents : Affidavits attestant la pratique générale de l'institution en matière de conservation et de gestion des dossiers. (**Ordonnance 00-43 : Inquiry regarding Child, Family and Community Service Act Records, 25 septembre 2000**)

Description des efforts de recherche de l'institution. (**Ordonnance 138-1996, Re Ministry of Attorney General, 18 décembre 1996, 1996 CarswellBC 3103, par. 68**)

Des recherches ultérieures peuvent corriger la situation. (**Ordonnance 03-32, City of Vancouver, 24 juillet 2003 [2003] B.C.I.P.C.D. No. 32, par. 36**)

- **Réponse au demandeur**

Ordonnance 01-47, Insurance Corporation of British Columbia, 12 octobre 2001, [2001] B.C.I.P.C.D. No. 49

[28] Même si ICBC était manifestement aux prises avec un grand nombre de demandes très générales présentées par le demandeur, je ne suis pas enclin à conclure que même si elle a répondu en retard – en violation de l'obligation de répondre à temps prévue à l'art. 7 – elle s'est néanmoins acquittée de l'obligation que lui impose le par. 6(1). À mon avis, lorsque l'organisme public ne répond pas dans le délai prescrit par l'art. 7, il ne se conforme pas à l'obligation de prêter assistance prévue au par. 6(1). Les motifs de cette inexécution – ou la preuve des efforts de bonne foi déployés par l'organisme public pour combler les besoins du demandeur – ne changent rien à cette conclusion. ICBC a clairement tenté de répondre aussi rapidement que possible dans les circonstances, mais il n'en demeure pas moins qu'elle n'a pas répondu dans le délai prescrit. La conformité à l'art. 7 constitue une condition nécessaire à l'exécution de l'obligation de prêter assistance prévue au par. 6(1).

Ordonnance 02-40, British Columbia Archives, 21 août 2002, [2002] B.C.I.P.C.D. No. 40

[9] Le Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a analysé dans plusieurs ordonnances la question de l'omission par l'organisme public de répondre dans le délai prescrit par l'art. 7 et la question de savoir si, ce faisant, il s'était acquitté de l'obligation que lui impose le par. 6(1). Aux par. 19 à 23 de l'ordonnance 02-38, [2002] B.C.I.P.C.D. No. 38, par exemple, le Commissaire a rejeté des arguments, présentés par des organismes publics, qui étaient semblables aux arguments présentés en l'espèce. Lorsque l'organisme public a contrevenu à son obligation de répondre dans le délai prescrit par l'art. 7, on ne peut tout simplement prétendre, selon le Commissaire, qu'il peut néanmoins être jugé s'être acquitté de son obligation légale de répondre au demandeur sans délai. Le Commissaire a ensuite souligné que l'obligation de répondre sans délai, prévue au par. 6(1), exige de l'organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour répondre avant l'échéance prescrite par le par. 7(1) et que l'organisme public qui a contrevenu à l'obligation prévue à ce paragraphe ne peut être avoir respecté son obligation du par. 6(1). Le Commissaire a tiré des conclusions semblables aux par. 43 et 59 de l'ordonnance 01-47, [2001] B.C.I.P.C.D. No. 49.

Ordonnance 03-32, City of Vancouver, 24 juillet 2003 [2003] B.C.I.P.C.D. No. 32

[16] Selon l'objet du par. 6(1), l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour répondre avant le moment prévu par l'art. 7. L'organisme public qui ne répond pas à une demande d'accès dans le délai prescrit par la Loi ne peut être considéré avoir fait tous les efforts raisonnables pour répondre sans délai conformément au par. 6(1). Voir, par exemple, l'ordonnance 03-22, [2003] B.C.I.P.C.D. No. 22, autre affaire où la Ville n'a pas répondu à temps, mais a néanmoins prétendu qu'elle s'était acquittée de l'obligation imposée par le par. 6(1) à l'égard du demandeur.

[20] La Ville est un organisme public important et averti. En l'absence de prorogation fondée sur le par. 10(1) ou de consentement de La Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, le temps pris par la Ville à répondre à la demande n'est pas acceptable.

▪ **Autres considérations:**

Ordonnance 01-47, Insurance Corporation of British Columbia, 12 octobre 2001, [2001] B.C.I.P.C.D. No. 49

[18] Je n'irai pas jusqu'à dire que le demandeur « doit » exercer ses droits d'accès de façon raisonnable. La Loi ne lui impose pas cette obligation et les tribunaux ne sont pas allés aussi loin. Je dirais cependant que si le demandeur se comporte de façon déraisonnable, cela peut avoir une incidence sur l'issue des questions comme les questions en cause en l'espèce en ce qui a trait au par. 6(1). Si, par exemple, le demandeur possède des renseignements qui aideraient l'organisme public à chercher des documents pertinents, l'omission de les divulguer pourrait entraîner une recherche inappropriée de la part de l'organisme public. Même si on pouvait conclure que l'organisme public n'a pas fait de recherche appropriée pour trouver les documents et qu'il pourrait se voir ordonner d'effectuer une autre recherche, le demandeur aurait pu éviter le délai qu'entraîne inévitablement le processus d'enquête. En outre, le fait que l'art. 43 de la Loi me permet d'autoriser l'organisme public à faire fi de certaines demandes d'accès reconnaît tacitement que lorsque le demandeur agit de façon déraisonnable en présentant des demandes systématiques ou répétitives qui entravent déraisonnablement le fonctionnement de l'organisme public, cet abus du droit d'accès prévu à la Loi peut être réprimé.

[37] Je dois dire dès le départ que le demandeur aurait pu communiquer directement avec ICBC au sujet des renseignements manquants plutôt que de solliciter immédiatement une révision fondée sur la Loi. Dans un tel cas, il serait préférable que le demandeur contacte d'abord l'organisme public pour lui faire part de ses préoccupations lorsqu'il semble que des documents sont manquants ou que la communication ne répond pas entièrement à sa demande. Généralement, une telle approche permettra la découverte des erreurs de bonne foi de la part de l'organisme public plus rapidement qu'il ne serait possible de le faire au moyen du processus de révision du Commissariat. Cette approche réduit également les frais qu'entraîne pour les contribuables le processus de révision officiel prévu par la Loi.

Absence de remède utile

Ordonnance 01-47, Insurance Corporation of British Columbia, 12 octobre 2001, [2001] B.C.I.P.C.D. No. 49

[43] ICBC a effectivement dépassé, d'une journée, le délai prorogé, de sorte que je conclus qu'elle ne s'est pas conformée aux obligations imposées par le par. 6(1) et l'art. 7 concernant cet aspect de ces demandes. Pour les motifs susmentionnés, je ne peux tirer d'autres conclusions. Je fais toutefois remarquer que ICBC a déployé des efforts allant plus loin que le libellé de la loi afin d'appliquer les principes d'ouverture et de responsabilisation qui sous-tendent la Loi. Je considère également que cet aspect de la preuve de l'OPEIU est visé par mes commentaires généraux précédents au sujet du fait qu'elle a forcé la tenue d'une enquête sur une question de ce genre, particulièrement compte tenu de l'absence de remède utile autres qu'une conclusion de non-conformité.

Ordonnance 02-40, British Columbia Archives, 21 août 2002, [2002] B.C.I.P.C.D. No. 40

[10] Les Archives de la Colombie-Britannique ont admis ne pas avoir respecté le délai prescrit par l'art. 7 et avoir répondu avec deux mois de retard. Vu les circonstances de la présente affaire, qui reflète les circonstances susmentionnées, je conclus que les Archives de la Colombie-Britannique ne se sont pas acquittées des obligations imposées par le par. 6(1) et l'art. 7. Puisque les Archives de la Colombie-Britannique ont néanmoins répondu, l'art. 58 ne me permet pas de leur ordonner quoi que ce soit. Il est effectivement regrettable que le demandeur ait décidé de forcer la tenue d'une enquête sur cette question, qui taxe les ressources des Archives de la Colombie-Britannique et du Commissariat, alors qu'il ne peut manifestement obtenir aucun remède utile.

Fardeau de la preuve

Il incombe à l'institution de démontrer qu'elle s'est acquittée de l'obligation imposée par le par. 6(1).
(Ordonnance 286-1998 : Re Kamloops Thompson School District No. 73, 22 décembre 1998, [1998] B.C.I.P.C.D. No. 81)

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Manitoba

Sites Internet

<http://www.ombudsman.mb.ca/accessfr.htm> (Ombudsman)

<http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/manuals/index.fr.html> (Gouvernement)

Loi

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, C.P.L.M. c. F175.

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.M. 1997, c. 50.

DISPOSITIONS PERTINENTES

8. (2) La demande revêt la forme réglementaire et est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à un fonctionnaire ou à un employé expérimenté de l'organisme public de trouver le document.

(3) La demande de communication peut être présentée oralement si l'auteur de la demande :

a) a une capacité limitée de lire ou d'écrire en français ou en anglais;

b) a une incapacité ou une affection qui diminue sa capacité de présenter une demande écrite.

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

14. (2) Le responsable de l'organisme public qui donne communication d'un document peut fournir à l'auteur de la demande les renseignements supplémentaires qui, selon lui, peuvent être nécessaires à sa compréhension.

49. En plus des attributions qui lui sont conférées sous le régime de la partie 5 au sujet des plaintes, l'ombudsman peut :

a) procéder à des enquêtes et à des vérifications et faire des recommandations pour contrôler et garantir l'observation :

(i) de la présente loi et des règlements,

(ii) des exigences concernant la sécurité et la destruction des documents prévues dans tout autre texte ou dans un instrument juridique, notamment un règlement ou un règlement administratif, au moyen duquel un organisme public local agit;

(...)

f) porter à la connaissance du responsable d'un organisme public tout manquement à l'obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes; ou au ministre responsable au sujet de l'application de la présente loi;

59. (1) La personne qui a demandé la communication d'un document en vertu de la partie 2 peut déposer une plainte auprès de l'ombudsman au sujet d'une décision, d'un acte ou d'une omission du responsable ayant trait à la demande, y compris un refus d'effectuer une correction en application de l'article 39.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

Règlement sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, 64/98.

9. (1) Le responsable d'un organisme public peut renoncer à la totalité ou à une partie des droits que l'auteur de la demande doit payer sous le régime du présent règlement si celui-ci lui en fait la demande et s'il est convaincu :

a) que le paiement des droits causerait à l'auteur de la demande des difficultés financières déraisonnables;

b) que la demande de communication se rapporte aux renseignements personnels de l'auteur de la demande et que la renonciation aux droits serait raisonnable et juste dans les circonstances;

c) que le document se rapporte à une question d'intérêt public touchant la santé publique, la sécurité ou l'environnement.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

▪ **AVIS DE PRATIQUE DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA, Septembre 2007**

TRAITEMENT DES DEMANDES OFFICIELLES D'ACCÈS POUR DES RENSEIGNEMENTS QUI SONT À LA DISPOSITION DU PUBLIC

Les organismes ou les dépositaires du secteur public devraient informer le particulier de la façon d'obtenir les renseignements sans faire une demande officielle. Ceci est conforme au devoir de prêter assistance (article 9 de la LAIPVP ; paragraphe 6(2) de la LRMP).

▪ **AVIS DE PRATIQUE DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA, mai 2006**

L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE AU PARTICULIER EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE (LAIPVP) ET LA LOI SUR LES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS (LRMP)

L'obligation de prêter assistance en vertu de la LAIPVP et de la LRMP du Manitoba porte sur les demandes en vertu des Parties 2 des deux Lois. Les Lois stipulent que l'organisme public « fait tous les efforts possibles pour prêter assistance » à l'auteur d'une demande et « pour lui répondre sans délai de façon ouverte, précise et complète » (article 9 de la LAIPVP et paragraphe 6(2) de la LRMP).

L'obligation de prêter assistance est supplémentaire aux autres obligations auxquelles la LAIPVP et la LRMP exigent que les organismes se conforment pour remplir le processus d'accès officiel (p. ex. : répondre dans les délais prescrits et fournir le contenu prévu dans les réponses de refus d'accès). Cette obligation devrait toujours être prise en considération et appliquée d'une manière qui est raisonnable sur une base de cas par cas et d'un bout à l'autre du processus.

EXEMPLES DE L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE

L'obligation de prêter assistance est généralement exécutée lors de la communication avec l'auteur de la demande, de l'accomplissement d'une recherche adéquate des documents demandés et de la transparence lors de la considération d'une demande de renonciation aux droits en vertu de la LAIPVP. Suivent certains exemples de l'assistance à apporter dans les communications, recherches et lors (en vertu de la LAIPVP seulement) de la considération de renonciation aux droits.

1. Communication avec l'auteur de la demande

- Explication des processus de demandes et de dépôt de plainte auprès de l'Ombudsman
- Précision des demandes incomplètes ou incompréhensibles
- Précision des demandes qui sont ambiguës, vastes ou qui comprennent un grand nombre de documents
- Discussion pour déterminer si la réponse à la demande peut se faire de façon officieuse en dehors de la législation sur la protection de la vie privée (p. ex. : est-ce le type de renseignements qui seraient généralement communiqués par l'organisme ? est-ce que l'auteur de la demande recherche une réponse à une question plutôt que l'accès à un document ? existe-t-il une autre Loi qui fournit un droit d'accès ?)
- Détermination si la demande peut être précisée dans le but de cibler certains documents clés et d'éviter des coûts non essentiels à l'auteur de la demande (l'objectif serait de mieux cibler la demande tout en répondant aux besoins d'accès du demandeur et non de dissuader la demande ; il faut se souvenir que la raison pour laquelle l'auteur de la demande désire un ou des documents ne devrait pas être approfondie).

Remarque : Le délai de réponse ne s'arrête pas pendant qu'un organisme précise une demande auprès de son auteur.

2. Accomplissement d'une recherche adéquate pour les documents

- La communication avec l'auteur de la demande peut aider à effectuer cette tâche
- Un organisme doit faire un effort raisonnable pour identifier et localiser les documents visés par la demande (il n'est pas suffisant de croire qu'il n'existe pas de documents pertinents ; une recherche doit être entreprise)
- Une recherche adéquate comprendrait une stratégie pour chercher les documents demandés
- Un organisme devrait chercher dans tous les emplacements raisonnables, y compris les emplacements hors site, où les documents demandés peuvent se trouver
- La recherche devrait porter sur les documents sous le « contrôle » de l'organisme, sinon en sa possession, par exemple des documents maintenus par des agents, consultants ou autres services contractuels
- L'organisme devrait être capable d'expliquer la recherche au demandeur, s'il le demande, et à l'Ombudsman si cette demande fait l'objet d'une plainte.

3. Considération de la demande pour une renonciation des droits en vertu de la LAIPVP

En vertu de la LAIPVP, la direction de l'organisme peut renoncer en tout ou en partie aux droits en vertu du règlement 64/98 si la direction est convaincue qu'une ou plus des situations décrites au paragraphe 9(1) du règlement s'appliquent ; la direction devrait fournir au demandeur une ample opportunité de fournir une preuve en appui de cette disposition, être claire au sujet des critères utilisés dans cette disposition et, si elle ne renonce pas aux droits, en tout ou en partie, expliquer pourquoi cette décision a été prise.

L'obligation de prêter assistance est aussi exécutée lors de la considération des actions facultatives en vertu de la LAIPVP et de la LRMP et de leur application si appropriée. Suivent des exemples de telles actions facultatives.

4. Assistance dans la présentation de demandes orales

- En vertu de la LAIPVP, un demandeur peut présenter une demande orale d'accès à un document si l'auteur de la demande possède une habileté limitée à lire ou écrire le français ou l'anglais ou a une incapacité ou une affection qui diminue sa capacité à faire une demande écrite (paragraphe 8(3)) ; l'organisme devrait être en mesure de répondre à cette disposition (à l'opposé, en vertu de la LRMP une demande d'accès peut être verbale, quoique l'organisme peut exiger qu'elle soit écrite, paragraphe 5(3))

5. Création d'un document

- En vertu de la LAIPVP, si un document existe, mais n'est pas sous la forme demandée par l'auteur de la demande, l'organisme peut créer un document sous la forme demandée s'il est d'avis que cette solution serait plus simple et moins coûteuse (paragraphe 10(2)) ; ni la LAIPVP, ni la LRMP n'exigent qu'un organisme crée un document dans ce contexte ou tout autre contexte, mais un organisme pourrait discuter cette solution avec l'auteur de la demande pour savoir si cette approche répondrait à sa demande et, si oui, créer un nouveau document.

6. Explication du document

En vertu de la LAIPVP, un organisme qui fournit accès à un document peut donner des renseignements supplémentaires qui sont jugés nécessaires pour expliquer le document (paragraphe 14(2)) ; un organisme devrait être en mesure de répondre à ce processus. En vertu de la LRMP, un organisme, sur demande, fournira des explications quant aux termes, aux codes ou abréviations utilisés dans les renseignements médicaux personnels (paragraphe 7(2))

PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DE L'OMBUDSMAN PORTANT SUR L'OBLIGATION DE PORTER ASSISTANCE

La LAIPVP et la LRMP offrent toutes deux un droit de porter plainte auprès de l'Ombudsman au sujet « d'une décision, d'un acte ou d'une omission » relié à la demande (paragraphe 59(1) de la LAIPVP et paragraphe 39(1) de la LRMP). De plus, en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman peut souligner à la direction d'un organisme public tout défaut de répondre à l'obligation de porter assistance aux auteurs de demandes (division 49(f) de la LAIPVP).

POSTSCRIPTUM SUR L'OBLIGATION DE PORTER ASSISTANCE

Quoique l'obligation de porter assistance s'applique au processus de dépôt d'une demande d'accès en vertu de la Partie 2 de la LAIPVP et de la LRMP, notre Bureau est d'avis que ceci devrait être un principe sous-jacent à toutes actions en vertu de la législation sur la protection de la vie privée du Manitoba. À titre d'exemple, en ce qui a trait aux dispositions de protection de la vie privée de la Partie 3 de la LAIPVP et de la LRMP, à titre de meilleure pratique et dans l'esprit de la législation, les organismes devraient être en mesure d'expliquer les pratiques de protection de la vie privée et de fournir l'assistance en ce qui a trait aux questions de protection de la vie privée d'un particulier.

- **FIPPA Resource Manual (Guide sur la LAIPVP)** *(provenant du site du gouvernement)*
[Traduction]

Chapitre 3 – Gestion des demandes d'accès à l'information

Obligation de prêter assistance au demandeur [article 9]

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

La LAIPVP exige que l'organisme public tente de répondre rapidement, précisément et entièrement au demandeur et l'aide dans la mesure du raisonnable.

L'obligation d'aider le demandeur constitue une disposition fondamentale de la LAIPVP. Cette obligation s'applique pendant tout le processus de la demande, mais est essentielle pendant le contact initial du demandeur avec le ministère ou l'organisme gouvernemental. L'organisme public, par l'entremise de son coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, doit tenter d'établir une relation de travail avec le demandeur afin de mieux comprendre ses désirs ou ses besoins et de veiller à ce qu'il comprenne le processus.

Le demandeur et l'organisme public bénéficieront d'une relation empreinte de collaboration et de respect.

Demande verbale [paragraphe 8(3)]

La LAIPVP permet au demandeur de présenter verbalement une demande de communication d'un document si sa capacité de lire et d'écrire en anglais ou en français est limitée ou s'il souffre d'une incapacité ou d'une affection qui diminue sa capacité de présenter une demande écrite. Dans ce cas, un personnel cadre doit remplir le formulaire selon les directives du demandeur, le lui faire signer si possible, y apposer le timbre-dateur et l'envoyer immédiatement au coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Recevoir une demande

Le jour de la réception d'une demande d'accès à l'information, le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, ou l'employé qui reçoit la demande, doit y apposer le timbre-dateur [paragraphe 3(3) du règlement]. Le coordonnateur doit consigner la demande dans un registre des demandes d'accès.

Le même jour, ou dès que possible par la suite, le coordonnateur doit examiner la demande pour déterminer si elle est compréhensible et complète, si elle a été envoyée au bon organisme public, si une demande officielle en vertu de la LAIPVP est nécessaire pour que le demandeur obtienne les renseignements et si la consultation de tiers ou d'un autre organisme public est nécessaire.

Si la demande n'est pas claire, ne fournit pas suffisamment de renseignements ou est trop large : le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée doit communiquer avec le demandeur dès que possible (de préférence par téléphone, télécopieur ou courriel) pour lui faire préciser ses besoins d'information. Les demandes vagues ou trop générales découlent généralement d'un manque de compréhension des fonctions de l'organisme public, de ses documents ou de la meilleure manière de formuler une demande.

L'alinéa 15(1)a) de la LAIPVP permet au responsable de l'organisme public de proroger le délai de réponse d'une période supplémentaire maximale de 30 jours, ou plus longue avec l'accord de l'ombudsman, si la demande n'est pas rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de trouver le document en question.

Si la demande aurait dû être envoyée à un autre organisme public : le coordonnateur doit la transférer dès que possible, au plus tard dans les sept jours de sa réception, à cet autre organisme. (Voir « Le transfert d'une demande à un autre organisme public » dans la section qui suit.)

Si les renseignements sont accessibles au moyen des voies habituelles : le coordonnateur doit en aviser immédiatement le demandeur et l'informer de la procédure normale. Dans la plupart des cas, l'organisme public se contentera de fournir les renseignements, sous réserve de frais de photocopies. Dans certains cas, il se pourrait que le demandeur doive remplir une autre formule de demande. Par exemple, si le demandeur désire la communication de documents régis par la *Loi sur les statistiques de l'état civil*, il doit remplir le formulaire approprié du Bureau de l'état civil et déboursier les frais exigés. Le coordonnateur doit veiller à ce que le demandeur comprenne ce qu'il doit faire ou à qui il doit s'adresser pour obtenir des renseignements supplémentaires, et il doit ensuite s'assurer que le demandeur désire retirer la demande.

Expliquer un document [paragraphe 14(2)]

Le responsable de l'organisme public qui communique un document peut fournir au demandeur les renseignements supplémentaires qui, selon lui, peuvent être nécessaires à sa compréhension. Cela est compatible avec l'article 9 (Obligation d'aider le demandeur) et la philosophie sous-jacente de la LAIPVP, qui consiste à tenter d'aider les demandeurs. Le temps consacré à la préparation d'un document ou à des explications au demandeur d'un document ne constitue pas une activité facturable au demandeur [alinéa 4(3)e) du règlement].

Chapitre 6 – Attributions de l'ombudsman

Surveiller la conformité [article 49]

Outre les attributions relatives aux plaintes conférées à l'ombudsman par la partie 5 de la LAIPVP, ce dernier peut prendre les mesures suivantes :

(...)

- (7) L'ombudsman peut porter à la connaissance du responsable d'un organisme public tout manquement à l'obligation de prêter assistance au demandeur qui sollicite l'accès à l'information en vertu de la partie 2 de la LAIPVP (alinéa 49f)).

L'obligation d'aider le demandeur qui sollicite l'accès à l'information est énoncée à l'article 9 de la LAIPVP. Le responsable de l'organisme public doit faire « tous les efforts possibles pour aider » le demandeur et « répondre sans délai et de façon ouverte, exacte et complète » à une demande de communication de documents présentée en vertu de la partie 2 de la LAIPVP.

▪ **Rapport annuel de l'Ombudsman 2001**

Temps de réponse aux demandes d'accès à l'information

Les coordonnateurs et les agents de l'accès à l'information jouent un rôle crucial dans le processus de traitement des demandes d'information. De multiples facteurs peuvent contrecarrer les efforts raisonnables déployés en vue d'accomplir le devoir du responsable d'un organisme public, qui est de prêter assistance à l'auteur de la demande et de lui répondre sans délai de façon ouverte, précise et complète, comme l'indiquent les dispositions législatives. Parmi ces facteurs, citons la complexité de la demande ou des demandes d'information, le caractère délicat des renseignements en cause, le volume de demandes présentées à un moment donné et la disponibilité des ressources. Peu d'organismes soumis aux mesures législatives disposent ou auraient besoin de personnel à temps plein chargé de répondre aux demandes d'accès à l'information, mais tous doivent souscrire pleinement à l'esprit, aux objectifs et au sens des dispositions législatives, et s'assurer d'avoir à leur disposition les compétences et les ressources nécessaires au moment opportun. (p.13)

▪ Rapport annuel de l'Ombudsman 2003

L'obligation de prêter assistance

En retournant à la disposition de « l'Obligation de prêter assistance » de la législation, j'ai longtemps cru que c'était un des ajouts les plus importants aux exigences de la LAIPVP et de la LRMP. La *Loi sur la liberté d'accès à l'information* ne contenait pas cette exigence explicite de prêter assistance à un demandeur ou un individu, quoiqu'on pourrait croire que c'est simplement une partie sous-jacente et bien comprise des tâches quotidiennes du service public. L'obligation de prêter assistance exige que les dirigeants des organismes et des dépositaires publics fassent tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande pour accéder à l'information et pour « lui répondre sans délai, de façon ouverte, précise et complète. » L'obligation de prêter assistance devrait être les tenants et aboutissants de l'administration de la législation. (p. 11)

Pour les organismes et dépositaires publics :

La LAIPVP et la LRMP énoncent les responsabilités des organismes et des dépositaires publics dans la réponse aux demandes d'accès et dans le traitement des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels afin d'assurer la confidentialité de ces renseignements. Les deux *Lois* imposent un devoir d'assistance aux particuliers qui font une demande d'accès à l'information. Nous sommes d'avis qu'une augmentation de la communication avec les particuliers utilisateurs des *Lois* les aiderait à comprendre la base sur laquelle les décisions des organismes et dépositaires publics sont prises. Ceci pourrait produire une résolution plus rapide des questions de demande d'accès et une diminution des plaintes à l'Ombudsman au sujet de ces décisions ou, à tout le moins, cibler les plaintes déposées. De plus, l'apport d'explications des décisions reliées aux demandes d'accès pourrait reconnaître les malentendus entre le particulier et l'organisme ou le dépositaire public et, de ce fait, éliminer le travail inutile basé sur ces malentendus.

Lorsque les demandes de renseignements ne sont pas claires, nous pensons que les organismes et les dépositaires publics devraient communiquer avec le particulier afin de préciser l'interprétation ou la portée de la demande. Nous notons que ceci pourrait écarter le travail inutile dans le traitement de la demande, tel que la demande de prolongement de délai pour effectuer le travail et préparer une estimation des droits basée sur des dossiers que le particulier n'avait pas l'intention d'inclure dans la demande.

Lorsqu'un prolongement du délai de trente jours en vertu de la LAIPVP est nécessaire pour compléter le traitement d'une demande d'accès, la *Loi* exige que l'organisme public transmette un avis écrit au particulier de sa décision de prolongement. Nous constatons que de telles lettres citent habituellement la disposition de la *Loi* qui constitue la base sur laquelle est fondé le prolongement ; toutefois, nous croyons que l'ajout d'une explication du besoin de prolongement serait utile pour aider le particulier à comprendre la décision. À titre d'exemple, lorsqu'on se base sur l'article 15(1)(b) de la LAIPVP, une explication du volume des dossiers concernés ou l'ampleur de la recherche à faire permettraient au particulier de comprendre le besoin de prolongement. Ceci devrait être accompagné d'une explication de la raison pour laquelle un tel travail nuirait de manière déraisonnable à l'exploitation de l'organisme public. De plus, l'apport d'une explication pourrait signifier une précision de la part du particulier en ce qui a trait au contenu souhaité de la demande qui pourrait mener en une diminution du temps nécessaire au traitement de la demande.

La LAIPVP et la LRMP prévoient que des droits peuvent être imposés pour le traitement des demandes d'accès à l'information. Lorsqu'une demande peut être interprétée de différentes manières, la communication avec le particulier pour confirmer l'interprétation d'une demande large et peu précise pourrait réduire le temps nécessaire pour le calcul d'une estimation des droits ainsi que du temps exigé pour le traitement de la demande. La fourniture de renseignements afin d'expliquer la manière dont les droits de temps imputables au traitement de la demande ont été estimés aiderait le particulier à comprendre la raison des droits et pourrait éviter des plaintes au sujet de ces derniers. Comme nous l'avons souligné plus haut, être averti des droits peut signaler, à un particulier, la présence d'un malentendu au sujet des dossiers demandés, et lorsqu'une demande a été interprétée plus librement que le particulier en avait l'intention, une révision de l'estimation des droits peut être calculée.

Lors de l'avis à un demandeur d'une décision de refus d'accès en vertu de la LAIPVP, la *Loi* exige que l'organisme public avise le particulier par écrit de cette décision. L'article 12(1)(c) prescrit le contenu exigé dans la réponse écrite, y compris la disposition précise de la *Loi*, sur laquelle est basé le refus et les raisons du refus. Nous avons constaté, que les lettres de réponses sont le plus souvent incomplètes dans un aspect ou plus, du contenu exigé par la *Loi*. Fréquemment, nous avons des exemples de non-respect où les organismes ont souligné la disposition générale plutôt que la disposition précise. À titre d'exemple, l'article 18(1) est identifié plutôt que de préciser 18(1)(c)(i). En dépit de l'exigence obligatoire de donner des raisons du refus, en plus de nommer la disposition précise, nous avons aussi remarqué que de manière routinière, les organismes publics ne fournissent aucune raison.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les raisons peuvent être une explication du comment et du pourquoi la disposition visée s'applique aux renseignements refusés. Par exemple, une explication visant l'article 18(1)(c)(i) pourrait comprendre l'explication à savoir si les renseignements refusés révèlent des renseignements commerciaux ou financiers ou de relations de travail, ou des renseignements scientifiques ou techniques. L'explication pourrait aussi comprendre le comment et pourquoi la communication de ces renseignements pourrait raisonnablement être jugé nuisible à la position concurrentielle d'un tiers.

Nos préoccupations au sujet des survenances répétées de réactions non conformes ont mené au développement, en 2001, d'une Liste de vérification du contenu d'une réponse complète en vertu de l'article 12 de la LAIPVP. Cette préoccupation a été mentionnée dans nos deux précédents rapports annuels sur l'Accès à l'information et la protection de la vie privée. Nous augmenterons nos efforts afin d'aborder le problème de la non-conformité à l'article 12.

Si la décision de refuser l'accès est basée sur la détermination par l'organisme public ou le dépositaire que les dossiers demandés n'existent pas ou ne peuvent être trouvés, nous les encourageons à expliquer au requérant de quelle manière cette détermination a été faite ou d'expliquer quelles recherches ont été entreprises pour trouver les dossiers demandés.

Non seulement l'acte de fournir des lettres de réponses conformes aux particuliers démontrerait l'imputabilité et la transparence des décisions d'accès, mais aiderait aussi à la compréhension des décisions, ce qui pourrait éviter certaines plaintes à leur sujet.

En ce qui a trait aux affaires de protection de la vie privée, nous encourageons les particuliers à commencer par la communication avec l'organisme public ou le dépositaire afin de demander une explication au sujet du traitement des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels. Lorsque ceci se produit, l'organisme public ou le dépositaire pourrait informer le particulier de la manière dont il a traité les renseignements et des éclaircissements au sujet de ses actions en relation aux dispositions de protection de la vie privée de la législation. En ce faisant, l'organisme public ou le dépositaire pourrait résoudre les questions de protection de la vie privée ou il est possible que ces questions puissent soulever des points qui pourraient être résolus de manière proactive par l'organisme public ou le dépositaire afin d'assurer le respect de la loi à l'avenir. (p.19-21)

▪ **Rapport annuel de l'Ombudsman 1998**

Les deux plaintes déposées contre Finances Manitoba en 1998 ont été reportées à 1999. Deux autres plaintes reçues à notre bureau au tout début de 1999 concernaient des demandes auxquelles le ministère avait donné suite en 1998, qui soulevaient la question de l'obligation de prêter assistance. Elles ont amené notre bureau à ouvrir un dossier d'enquête spéciale.

99-001, 99-002, S99-003 : Manquement à l'obligation de prêter assistance

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée établit explicitement une obligation de prêter assistance, contrairement à la *Loi sur la liberté d'accès à l'information*, qui n'en parlait pas. En voici le libellé :

Obligation de prêter assistance

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

L'obligation de prêter assistance au demandeur est un principe important et prépondérant de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, qui se reflète dans diverses dispositions relatives aux décisions, aux actes et aux défauts d'agir, dont celle se rapportant à des nouvelles attributions conférées à l'ombudsman :

Attributions générales

49 En plus des attributions qui lui sont conférées sous le régime de la partie 5 au sujet des plaintes, l'ombudsman peut :

(f) porter à la connaissance du responsable d'un organisme public tout manquement à l'obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes;

Cette question en particulier se rapportait à deux demandes de communication que le demandeur avait inscrites sur des formules prescrites en vertu de la *Loi sur la liberté d'accès à l'information* après sa révocation et son remplacement par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Les demandes dataient du 5 novembre 1998. Le ministère y a répondu en envoyant une lettre datée du 3 décembre 1998, dans laquelle il refusait la communication des documents concernés en invoquant des exceptions prévues par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Dans sa lettre, le ministère disait aussi qu'à « titre d'information (...), votre demande ne respecte pas la forme prescrite en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ».

Le 5 janvier 1999, le demandeur a déposé à notre bureau deux plaintes pour refus de communication qui nous ont amenés à faire enquête auprès du ministère. Celui-ci nous a informés qu'étant donné que les demandes de communication ne respectaient pas la forme prescrite en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, il ne les considérait pas comme des demandes en bonne et due forme. Après avoir discuté plusieurs fois avec le ministère à ce moment-là, nous avons dit au demandeur que pour des raisons techniques, nous ne pouvions faire enquête sur les plaintes pour refus de communication en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Nous lui avons toutefois fait part de notre intention d'examiner la façon dont le ministère s'était occupé de ses demandes.

Pendant nos échanges avec le ministère et le demandeur, nous nous sommes penchés sur les dispositions obligatoires de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* concernant l'obligation de prêter assistance au demandeur. Conformément à nos attributions générales de faire enquête, nous avons décidé d'ouvrir un dossier d'enquête spéciale.

Nous avons de nouveau communiqué avec l'agent d'accès. Nous avons noté que les demandes étaient conformes à la forme prescrite en vertu de l'ancienne *Loi sur la liberté d'accès à l'information* plutôt qu'à celle prescrite en vertu de la nouvelle *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Nous avons aussi observé que le ministère avait répondu aux demandes de communication par écrit en les qualifiant de « demandes d'information ». Dans sa réponse, le ministère refusait la communication des documents demandés en invoquant des exceptions prévues par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Il mentionnait aussi à titre d'information que les demandes ne respectaient pas la forme prescrite.

En examinant le dossier, nous avons noté qu'environ un mois s'était écoulé depuis la réception des demandes quand le ministère a dit au demandeur qu'il avait utilisé la mauvaise formule. Qui plus est, le ministère n'avait pas fourni au demandeur des copies de la formule appropriée afin de l'aider dans l'exercice de ses droits en vertu de la *Loi*.

Nous avons constaté que ce manquement à l'obligation de prêter assistance au demandeur avait empêché ce dernier de déposer une plainte pour refus de communication auprès de l'ombudsman, à la suite d'une décision rendue par le ministère le 3 décembre 1998 ou avant. Deux mois plus tard, le demandeur devait reformuler ses demandes et attendre la réponse du ministère avant d'obtenir la totalité ou une partie des documents requis et, le cas échéant, exercer son droit de déposer une plainte auprès de l'ombudsman en vertu de la *Loi*. Nous trouvons que la façon dont le ministère s'était occupé de ces demandes n'étaient pas conformes à l'esprit de la *Loi* et à l'article 9, qui porte sur l'obligation de prêter assistance.

Nous avons donc indiqué au ministère que nous étions disposés à entendre ses commentaires avant de tirer nos conclusions à ce chapitre.

C'est l'agent d'accès qui a répondu à notre lettre. Il nous a dit que le ministère considérait les demandes d'information comme informelles parce qu'elles ne respectaient pas la forme prescrite en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. L'agent d'accès trouvait que le demandeur était sorti gagnant de deux façons : ses demandes avaient été examinées comme des demandes officielles et il avait eu droit au traitement gratuit et rapide associé aux demandes non officielles.

Nous avons répondu au ministère et réitéré notre position. Nous disions qu'un mois s'était presque écoulé depuis l'envoi des demandes avant que le ministère ne dise au demandeur qu'il avait envoyé les mauvaises formules. Nous ne trouvons pas cela conforme à l'obligation de prêter assistance au demandeur. Ce manquement l'avait empêché d'exercer ses droits en vertu de la *Loi*, dont le droit de déposer une plainte auprès de notre bureau pour refus de communication. De plus, le demandeur avait du reformuler ses demandes et attendre la réponse du ministère avant de pouvoir exercer lesdits droits.

C'est pourquoi nous avons informé le ministère et le demandeur qu'à notre avis, la manière dont le ministère s'était occupé de ces demandes de communication n'était pas conforme à l'esprit de la *Loi* et à l'article 9. (p. 28-29)

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Nouveau-Brunswick

Sites Internet

<http://www.gnb.ca/0073/Index-f.asp> (Ombudsman)

<http://www.gnb.ca/0062/acts/index-f.asp> (Législation)

Loi

Droit à l'information, L.N.-B. 1978, c. R-10.3.

Right to Information Act, S.N.B. 1978, c. R-10.3.

DISPOSITIONS PERTINENTES

3. (2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.

(3) Lorsqu'il est impossible de déterminer quel document contient l'information sollicitée, le ministre compétent en informe par écrit le demandeur et l'invite à fournir de plus amples renseignements qui pourraient permettre de trouver ce document.

7. (1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

s.o.

RECOMMANDATIONS LÉGISLATIVES

- **Un regard profond et neuf : Propositions pour un code sur les droits à l'information et à la protection des renseignements personnels pour le Nouveau-Brunswick** Mémoire soumis au Groupe de travail sur la révision du droit à l'information et de la protection des renseignements personnels, Bernard Richard, ombudsman, 5 juillet 2007

Obligation d'aider

Dans plusieurs cas qui ont fait l'objet d'un examen de la part de notre bureau, il ressort clairement qu'une requête à l'Ombudsman aurait pu être évitée et qu'un temps considérable aurait pu être économisé par les fonctionnaires si le ministère visé et le requérant avaient communiqué directement, dès le commencement, pour clarifier la demande d'accès. Plusieurs provinces ont, dans leur législation, des dispositions semblables à l'article 6 de la loi de la C.-B. qui impose une obligation aux pouvoirs publics d'aider les requérants et d'éviter les interprétations techniques de la demande d'accès qui visent à limiter la divulgation.

Il est recommandé que la nouvelle législation du Nouveau-Brunswick comprenne une obligation de la part des pouvoirs publics d'aider les requérants dans leurs demandes liées à leur droit à l'information. (p. 17)

- **Révision du droit à l'information et de la protection des renseignements personnels, Rapport final, Septembre 2007 (Groupe de travail sur la révision du droit à l'information et de la protection des renseignements personnels)** (<http://www.gnb.ca/Info/index-f.asp>)

16. La Loi devrait prévoir que les organismes publics ont un devoir d'aider les auteurs d'une demande d'information à identifier et à obtenir l'information souhaitée et à surmonter les interprétations techniques de la législation. (p. 33)

RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN

s.o.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

En vertu de l'article 7(a), le plaignant peut référer sa plainte à la Cour, sans avoir à d'abord la soumettre à l'ombudsman.

Les décisions suivantes sont pertinentes à l'application de l'article 3:

Dans *Secord c. Nouveau-Brunswick (Commission d'Énergie électrique)* ([1989] A.N.-B. No 245, 97 N.B.R. (2d) 323, 16 A.C.W.S. (3d) 46, No du greffe F/M/12/89 97, Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, Division de première instance, le Juge Stevenson, le 16 Mars 1989) le juge explique que:

Il me semble que le Président et les employés de la Commission se sont mis en quatre pour essayer de satisfaire l'appétit d'information apparemment insatiable de M. Secord.

En ce qui concerne la demande de M. Secord portant sur les procès-verbaux de la Commission depuis 1960 jusqu'en 1985, je note d'abord que le 14 septembre 1988, le Président a informé M. Secord que la Commission était disposée à lui donner accès aux procès-verbaux des réunions de la direction pour la période en question. Ensuite, je ne peux accepter les déclarations de Mme Russell selon lesquelles il arrive que des questions qui pourraient éventuellement faire l'objet d'une exemption en vertu de la Loi soient discutées pendant les réunions de la Commission ni son affirmation selon laquelle le fait que les procès-verbaux renferment de l'information susceptible d'être couverte par l'article 6 de la Loi suffit à libérer le Président de son obligation de prouver que le droit à l'information est suspendu.
(...)

Les paragraphes 3(2) et (3) de la Loi renferment les dispositions qui permettent de répondre à la demande d'accès à la documentation fournie aux commissaires que M. Secord a présentée. En voici le texte:

3(2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.

3(3) Lorsqu'il est impossible de déterminer quel document contient l'information sollicitée, le ministre compétent en informe par écrit le demandeur et l'invite à fournir de plus amples renseignements qui pourraient permettre de trouver ce document.

M. Secord n'a pas été précis dans sa demande de documentation et il n'a pas répondu au Président lorsque ce dernier lui a demandé d'être plus précis. Je n'ai pas examiné la documentation relative aux réunions de l'année 1982 et je ne vois aucune raison de le faire. Après avoir parcouru les procès-verbaux de l'année en question, je suis sûr que lorsque M. Secord les passera en revue, il ne trouvera que de très rares références à des points couverts par sa thèse. Si, après avoir examiné les procès-verbaux, il est à la fois raisonnable et sélectif dans ses demandes de documentation particulière, le Président et le personnel de la Commission répondront probablement à ses demandes. (p. 3-4)

Dans *Hayes c. Nouveau-Brunswick (Ministre des Affaires intergouvernementales et des Relations internationales)*, ([2007] A.N.-B. no 121, 2007 NBBR 47, Numéros au rôle: S/M/20/06, S/M/21/06, S/M/22/06, S/M/23/06, Court du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, Division de première instance, le Juge W.T. Grant, 5 Février 2007) le juge a précisé que:

[32] (...) Je conclus que cette information et ces documents sont tous liés à l'information demandée par Me Hayes. J'ordonne au Ministre, en conséquence, de procéder aux recherches nécessaires et de donner une nouvelle réponse écrite à Me Hayes dans les trente jours de la date de la présente décision.

[68] Texte du paragraphe 3(2) de la Loi sur le droit à l'information :

3(2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.

[69] La demande de Me Hayes, si l'on en supprime les parties où sont sollicités des documents d'Énergie NB, se résume aux paragraphes 1, 10 et 11. Quoique sa demande se conforme au paragraphe précité de la Loi, elle demeure de portée plutôt vaste. Cela pris en compte, je suis néanmoins convaincu, d'après l'ensemble de la preuve dont la Cour dispose, que la recherche effectuée était, de la part du Ministère, une tentative raisonnable de satisfaire à l'obligation que lui impose la Loi.

[70] Cela dit, il est clair que le Ministère avait en sa possession plus de documents qu'il n'en a divulgué dans la réponse envoyée à Me Hayes le 13 février 2006. J'ordonne donc au Ministre de procéder à une nouvelle recherche qui portera sur les courriels associés à l'Orimulsion, tels ceux que Me Hayes a déposés avec sa demande, et de donner une réponse écrite à Me Hayes dans les trente jours de la date de la présente décision.

[Traduction]

Sites Internet

<http://www.oipc.gov.nl.ca/default.htm> (Commissaire)

<http://www.justice.gov.nl.ca/just/civil/atipp/> (Gouvernement)

Loi

Access to Information and Protection of Privacy Act, S.N. 2002, c. A-1.1.
(*Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*)

DISPOSITIONS PERTINENTES

8.(2) La demande doit suivre la forme prescrite par le ministre chargé de l'application de la Loi et fournir les détails suffisants permettant à un employé connaissant bien les documents de l'organisme public d'identifier le document contenant les renseignements.

9. Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur à présenter sa demande et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète.

11.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour répondre à une demande par écrit dans un délai de 30 jours de sa réception, sauf dans les cas suivants :

- a) le délai de réponse est prorogé en vertu de l'article 16 ;
- b) l'avis prévu à l'article 28 est donné à un tiers;
ou
- c) la demande a été transférée à un autre organisme public en vertu de l'article 17.

(2) Lorsque le responsable de l'organisme public ne répond pas pendant le délai de 30 jours ou un délai prorogé, il est présumé avoir refusé l'accès au document.

16.(1) Le responsable de l'organisme public peut proroger le délai de réponse à une demande d'une période maximale supplémentaire de 30 jours dans les cas suivants :

- a) le demandeur ne fournit pas les détails suffisants permettant à l'organisme public d'identifier le document sollicité;

51. Outre les attributions qui lui sont conférées en matière de révision, le Commissaire peut prendre les mesures suivantes :

- a) formuler des recommandations visant la conformité à la Loi et aux règlements;
(...)
- f) porter à l'attention du responsable de l'organisme public l'inexécution de l'obligation de prêter assistance;
(...)

73. Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements :

(...)

c) énonçant les normes, dont les délais, que doivent observer les agents et les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance;

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

Malgré le pouvoir de réglementation prévu à l'al. 73c), aucun règlement n'a été pris.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

- **Access to Information and Protection fo Privacy Act Policy and Procedures Manual (Manuel de politiques et de procédures sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels)** (Bureau de coordination avec le ministère provincial de la Justice en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels)

Chapitre 2 – Application de la Loi

2.3 Coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

(...)

Obligations de gestion applicable aux demandes d'accès :

- aider les demandeurs actuels et potentiels de diverses manières, notamment en leur expliquant la *Loi*, en les aidant à circonscrire leur demande et leur indiquant d'autres sources d'information, compte tenu de l'obligation de prêter assistance (article 9). (...)

Chapitre 3 – Gestion des demandes d'accès à l'information

3.3 Obligation de prêter assistance

La Loi exige que l'organisme public tente de répondre rapidement de façon précise et complète au demandeur et l'aide dans la mesure du raisonnable.

9. Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur à présenter sa demande et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète.

L'obligation de prêter assistance constitue une disposition importante et sous-jacente de la Loi. Il s'agit d'une obligation légale qui s'applique pendant tout le processus de demande, mais plus particulièrement lors du contact initial du demandeur avec l'organisme public. Par l'entremise de son coordonnateur, l'organisme public doit tenter d'établir une relation de travail avec le demandeur afin de mieux comprendre ses désirs ou ses besoins et de veiller à ce qu'il comprenne le processus.

(...)

3.4 Demandes

Pour solliciter l'accès à un document en vertu de la *Loi*, il faut remplir une demande selon la forme prescrite par le paragraphe 8(2). Le demandeur doit fournir les détails suffisants permettant à un employé expérimenté de l'organisme public d'identifier le document (voir le Formulaire 1 figurant à l'annexe 1).

(...)

Le coordonnateur doit immédiatement envoyer par télécopieur ou courrier un formulaire de demande à la personne qui présente une demande d'accès autrement qu'au moyen de ce formulaire ou lui indiquer la façon d'obtenir celui-ci par voie électronique. Le coordonnateur doit traiter la demande dans la mesure où tous les renseignements requis pour trouver les documents sollicités sont fournis et où le paiement des frais prescrits est joint. Cela est conforme à l'obligation de prêter assistance prévue à l'article 9 de la *Loi*.

(...)

3.6 Recevoir une demande

(...)

- *Si la demande est imprécise, ne fournit pas suffisamment d'information ou a une portée trop large*, le coordonnateur doit communiquer avec le demandeur dès que possible (de préférence par téléphone, télécopieur ou courriel) afin de préciser ses besoins d'information. Les demandes vagues ou trop générales découlent habituellement d'un manque de compréhension des fonctions de l'organisme public, de ses documents et du meilleur mode de formulation de la demande. Si, malgré les efforts du coordonnateur pour préciser la demande de concert avec le demandeur, il existe toujours une certaine confusion, le responsable de l'organisme public peut, en vertu du paragraphe 16(1) de la *Loi*, proroger le délai de réponse d'une période supplémentaire maximale de 30 jours si le demandeur ne fournit pas suffisamment de détails permettant à l'organisme public d'identifier un document sollicité.

(...)

- *Si les renseignements sont accessibles au moyen des voies habituelles*, le coordonnateur doit en aviser le demandeur immédiatement et l'informer de la procédure normale. Dans la plupart des cas, l'organisme public fournit simplement les renseignements ou indique au demandeur où il peut s'adresser. Le coordonnateur doit veiller à ce que le demandeur comprenne les exigences et sache à qui il doit s'adresser pour obtenir de plus amples renseignements, et il doit ensuite confirmer que le demandeur souhaite retirer sa demande d'accès à l'information.

(...)

3.9 Chercher les documents

Pour répondre aux demandes d'accès à l'information efficacement et en temps voulu, l'organisme public doit être en mesure de repérer et de récupérer rapidement les documents sollicités. Ceux-ci peuvent se trouver à l'un des endroits suivants : dans le bureau de l'organisme (dans un système d'archivage central ou le bureau d'un employé); au Centre des documents du gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador; aux Archives provinciales de Terre-Neuve-et-Labrador ou aux archives d'un autre organisme public, ou à un autre endroit à l'extérieur du bureau de l'organisme public.

(...)

Pour les demandes portant sur un grand nombre de documents, il se peut que de nombreuses photocopies soient requises. Pour cette raison, il est important que le coordonnateur collabore avec le demandeur pour circonscrire ou préciser la portée de la demande et, par conséquent le nombre de documents à chercher et photocopier.

(...)

3.14 Répondre à une demande

(...)

Le document n'existe pas ou ne peut être trouvé :

Il se peut qu'un document sollicité n'ait jamais existé, qu'il ait été détruit conformément à la *Archive Act (Loi sur les archives)* ou d'une autre disposition ou qu'il ait été perdu.

La réponse écrite doit informer le demandeur du refus de l'accès au motif que le document n'existe pas ou ne peut être repéré et doit expliquer brièvement les mesures prises pour le repérer ou, dans le cas d'un document légalement détruit, la date d'élimination et la disposition habilitante. La réponse doit aussi fournir le titre et le numéro de téléphone d'un agent ou d'un employé (généralement le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels) qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet du refus. Enfin, la réponse doit aussi indiquer au demandeur qu'il a le droit de solliciter la révision du refus auprès du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels conformément à l'article 43. En outre, la réponse doit informer le demandeur des délais de dépôt d'une plainte et d'un appel (60 jours pour les plaintes auprès du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels et 30 jours pour les appels auprès de la Division de première instance). Il faut cependant souligner que le Commissaire peut accorder un délai supérieur à 60 jours [alinéa 45(1)c)].

3.17 Expliquer un document

Le responsable de l'organisme public qui donne accès à un document peut fournir au demandeur les renseignements supplémentaires qu'il juge nécessaire à son explication. Cela est conforme à l'article 9 (Obligation de prêter assistance) et aux principes sous-jacents de la LAIPRP. Aucuns frais ne peuvent être réclamés au demandeur pour le temps consacré à la préparation et à la communication d'une explication du document.

3.19 Créer un document selon la forme sollicitée

Le paragraphe 10(2) est une disposition discrétionnaire permettant à l'organisme public de se conformer à une demande d'accès en créant un dossier suivant la forme sollicitée si le responsable de l'organisme public est d'avis qu'il serait plus simple ou moins coûteux d'agir ainsi que de produire les documents sous leur forme actuelle. L'organisme public n'est toutefois pas tenu de créer un document selon la forme sollicitée par le demandeur s'il ne produit généralement pas de tels documents.

(...)

3.20 Délai de réponse et prorogation

3.20.1 Délai de réponse

(...)

Note : L'organisme public doit tenter de répondre aux demandes dès que possible plutôt que d'attendre à l'expiration du délai ou presque. L'article 9 de la Loi exige du responsable de l'organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour répondre sans délai.

Si la demande est incomplète et que d'autres renseignements sont requis de la part du demandeur, le coordonnateur doit solliciter ces renseignements immédiatement. La date officielle de réception ne peut être modifiée. Néanmoins, la nécessité d'obtenir de plus amples renseignements peut constituer un motif de prorogation de délai en vertu de l'alinéa 16(1)a), comme il est mentionné plus loin (voir la section 3.6 de ce chapitre pour de plus amples renseignements).

(...)

Glossaire

(...)

Raisonné

Équitable, approprié, juste, modéré, convenable dans les circonstances. Il existe divers cas sous le régime de la *Loi* où le caractère raisonnable entre en jeu dans une décision ou une mesure de la part d'un organisme public, notamment :

- exécuter l'obligation de prêter assistance et de répondre aux demandes sans délai
(...)

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

Dans cette province, le Commissaire formule plusieurs suggestions précises aux institutions concernant l'obligation de prêter assistance. Ces recommandations portent notamment sur l'examen des procédures de réponse aux demandes, l'élaboration de bonnes procédures de gestion des documents, la formation et les vérifications internes. Certains extraits des diverses recommandations ont été inclus.

▪ Remarques générales

Rapport 2005-001, College of the North Atlantic, 17 mai 2005

[23] Manifestement, le coordonnateur n'a pas été en mesure d'honorer les obligations que lui impose l'article 67 si on ne l'a pas avisé de l'existence de la demande. J'estime qu'il s'agit d'un manquement important de la part du Collège à son obligation d'aider convenablement le demandeur. (...)

(...)

[45] Il ressort des renseignements de cette affaire que le Collège a manqué à bon nombre de ses obligations. Il a clairement fait défaut de répondre dans le délai prescrit, comme l'indique la documentation et le reconnaît le Collège, il a omis de faire participer, et en fait n'a même pas avisé, son coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, il n'a pas prêté assistance au demandeur de façon franche, précise et complète, et il n'a pas appliqué le régime de frais et le processus d'estimation des frais de façon appropriée.

(Note : Plusieurs dossiers portaient sur cette institution et concernaient le même genre de problème, et les recommandations étaient similaires)

Rapport 2007-009, College of the North Atlantic, 6 juillet 2007

[57] (...) J'accepte sans réticence l'affirmation du Collège selon laquelle le « caractère raisonnable » plutôt que la « perfection » est la norme selon laquelle on doit évaluer l'organisme public à cet égard. (...)

[Note : Ce paragraphe a été réitéré dans le rapport 2007-010]

Rapport 2007-014, College of the North Atlantic, 24 octobre 2007

[73] Manifestement, l'obligation de prêter assistance que prévoit la législation de la Colombie-Britannique correspond à tous égards importants à celle que prévoit la LAIPRP de cette province. (...)

[80] L'incapacité de repérer des documents ne constitue pas nécessairement un motif pour conclure que l'organisme public a manqué à son obligation de prêter assistance. On ne peut tirer une telle conclusion que selon les faits propres à l'affaire. (...)

[103] (...) Je reconnais que le Collège a dû apprendre rapidement à traiter des demandes comme celles qu'ont présentées ce demandeur et d'autres demandeurs, mais j'estime qu'il est raisonnable de conclure que le Collège ne devrait plus faire le genre d'erreur qu'il semble continuer à faire. (...)

Le Commissaire a recommandé : [par. 104]

1. que le Collège fasse tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur à présenter une demande d'accès à l'information et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète, comme l'exige l'article 9 de la LAIPRP;

2. que le Collège veille avec plus de diligence à l'exactitude de ses déclarations aux demandeurs et au Commissariat; (...)

▪ **Interprétation de la demande / communication avec le demandeur**

Rapport 2006-007, Department of Government Services, 9 mai 2006

Dans ce dossier, le Ministère a fait défaut de transmettre au demandeur dans le délai de 30 jours prescrit un accusé de réception de la demande; la lettre envoyée au demandeur était plutôt vague dans sa réponse à la demande. Aussi, l'omission de répondre à chaque partie de la demande ternit les efforts déployés pour exécuter l'obligation de prêter assistance, notamment une rencontre avec le demandeur pour tenter d'établir les besoins qu'il cherchait à combler en déposant ses nombreuses demandes.

Le Commissaire a recommandé ce qui suit :

« 1. Que le Ministère révise ses procédures de réponse aux demandes d'accès afin de se conformer entièrement aux obligations imposées les articles 9 et 11 de la LAIPRP;

2. Que le Ministère étoffe ses procédures de gestion des documents, y compris en formulant des lignes directrices claires en matière de conservation et de destruction de documents sous son contrôle et sa garde [par. 31]. »

[Note : Mêmes recommandations dans le rapport 2006-008 (même ministère)]

Rapport 2006-015, College of the North Atlantic, 20 novembre 2006

[46] Dans ses communications avec le demandeur, le Collège semble n'avoir fait aucun effort pour corriger l'impression apparente du demandeur selon laquelle la modification de sa demande signifierait qu'il ne pourrait recevoir les pièces jointes ultérieurement dans le cadre d'une autre demande. Certaines explications, peut-être accompagnées d'une proposition plus détaillée de la part du Collège, auraient évité que je sois saisi de l'affaire et auraient certainement été plus compatibles avec l'obligation de prêter assistance prévue à l'article 9 de la LAIPRP : (...)

[53] Sur le plan de l'amélioration de la communication, j'estime que le fardeau incombe principalement au Collège compte tenu de son obligation de prêter assistance prévue à l'article 9. Je ne doute pas que le Collège ait déployé beaucoup d'efforts pour traiter cette demande, mais je fais aussi remarquer que le Collège n'a pas répondu à plusieurs des points et des questions soulevées par le demandeur dans les divers courriels qu'il lui a envoyés au cours du processus, jusqu'à ce que la demande soit finalement refusée.

▪ **Recherche**

Rapport 2005-006, College of the North Atlantic, 14 novembre 2005

[64] (...) L'omission de chercher des documents au campus de Qatar constituait un manquement à l'obligation de prêter assistance, tout comme l'omission du Collège d'effectuer une recherche plus exhaustive chaque fois que le demandeur a présenté des éléments de preuve valables indiquant que les documents s'y trouvaient vraisemblablement. (...)

[65] D'autres juridictions au Canada ont traité du caractère approprié de la recherche en matière de demandes d'accès à l'information. Dans l'ordonnance ontarienne M-909, l'agent d'enquête a fait remarquer que même si l'appelant était rarement en mesure d'indiquer précisément les documents qui n'avaient pas été identifiés dans le cadre de la réponse d'une institution à une demande, il doit néanmoins fournir des renseignements permettant raisonnablement de conclure que de tels documents peuvent exister.

Dans le cadre du présent réexamen, le demandeur a présenté suffisamment d'éléments de preuve pour justifier, à chaque étape de cette saga, des motifs raisonnables de recherches ultérieures. Dans l'ordonnance M-909, l'agent d'enquête indique également que les recherches de documents doivent être effectuées par des employés compétents en la matière aux endroits où les documents en question pourraient raisonnablement se trouver. Manifestement, cela ne s'est pas toujours produit. Les recherches n'ont pas toujours été aussi exhaustives que ce à quoi on pourrait raisonnablement s'attendre et n'ont pas été effectuées à tous les endroits où il était raisonnable de le faire. (...)

[66] Aussi en Ontario, le Commissaire adjoint a déclaré dans l'ordonnance PO-1954 que :
La Loi n'exige pas de l'institution qu'elle démontre avec une certitude absolue que les documents ou d'autres documents n'existent pas. Je suis cependant d'avis qu'afin de s'acquitter convenablement des obligations que lui impose la Loi, l'institution doit me fournir suffisamment d'éléments de preuve démontrant qu'elle a fait des efforts raisonnables pour identifier et trouver des documents pertinents pour la demande.

Je souscris à ce point de vue. (...)

[Note : Les paragraphes 65 et 66 ont été réitérés dans les rapports 2006-003, 2007-011 et 2007-016]

Rapport 2006-003, College of the North Atlantic, 14 mars 2006

[62] Quoi qu'il en soit, les courriels (et leurs pièces jointes) sont des documents et sont assujettis à la LAIPRP. L'organisme public doit donc veiller à utiliser au maximum les capacités de recherche de ses systèmes de courrier électronique pour répondre aux demandes d'accès. Cela signifie faire appel à des employés formés connaissant bien les capacités de recherche de ses systèmes de courrier électronique. Cela signifie que les employés doivent consigner un registre de tous les termes et paramètres de recherche utilisés dans le cadre des demandes d'accès de manière à étayer leurs actes si l'affaire est soumise au commissariat pour révision. Cela comporte aussi la communication avec le demandeur dans le cadre de l'obligation de prêter assistance, afin de veiller à ce que les recherches électroniques soient bien définies et reflètent l'intention du demandeur dans toute la mesure du possible. Dans certains cas, cela peut aussi comporter une discussion avec le demandeur au sujet des limites des recherches électroniques, ce qui laisse entrevoir la possibilité qu'une recherche électronique pourrait ne pas permettre le résultat prévu. Dans de tels cas, il se pourrait qu'une combinaison de recherche électronique et physique soit nécessaire pour répondre à une demande d'accès à l'information.

[65] En vertu des pouvoirs que me confère le paragraphe 49(1) de la LAIPRP, je formule les recommandations suivantes : (...)

2. Que le Collège prenne toutes les mesures raisonnables, au moyen des logiciels, du matériel informatique et de l'expertise dont il dispose, pour récupérer et fournir au demandeur tout ou partie des comptes de courrier électronique appartenant à ce dernier qui ont été perdus ou détruits par suite d'erreurs techniques;

3. Que le Collège consigne un registre complet des mesures prises dans la conduite de toutes les recherches électroniques futures, y compris une liste de mots clés et de combinaisons des mots utilisés dans le cadre de telles recherches; (...)

6. Qu'à l'avenir, le Collège indique au demandeur toute limite affectant les recherches électroniques (par exemple, s'il est déterminé à la suite d'une vérification que les pièces jointes au courrier électronique ne peuvent faire l'objet d'une recherche fiable au moyen du matériel informatique, des logiciels et de l'expertise dont dispose le Collège). En outre, que le Collège utilise tous les moyens raisonnables dont il dispose pour atténuer certaines limites lorsqu'il répond à des demandes d'accès à l'information;

7. Que le Collège veille à ce que les personnes qui effectuent les recherches de documents électroniques en vue de répondre aux demandes d'accès à l'information reçoivent la formation suffisante en la matière.

Rapport 2007-016, College of the North Atlantic, 20 septembre 2007

[24] Même si l'ordonnance M-909 de l'Ontario indiquée dans la citation qui précède ne traite pas expressément de l'obligation de prêter assistance, elle impose à l'organisme public le fardeau semblable de démontrer qu'une recherche raisonnable a été effectuée. De plus, si l'organisme public peut démontrer qu'il a effectué une telle recherche, il s'ensuit que le demandeur doit fournir des éléments de preuve raisonnables à l'encontre de ce résultat, donnant ainsi ouverture à la conclusion que les documents peuvent en fait exister.

[25] Dans cette affaire, le Collège a décrit la recherche qu'elle a effectuée et a soutenu que la recherche satisfaisait amplement à l'exigence de caractère raisonnable. À l'inverse, le demandeur a énoncé ses motifs à l'appui de la conclusion que les documents peuvent en fait exister.

[26] Le Collège a communiqué avec les personnes qui auraient probablement eu de tels documents en leur possession, s'ils existaient, et a aussi fait des recherches aux endroits où de tels documents auraient vraisemblablement été conservés. Le Collège n'est pas tenu de démontrer que les documents n'existent pas, mais plutôt de démontrer qu'il a entrepris une recherche raisonnable. Je conviens que le Collège a effectivement entrepris une recherche raisonnable visant les documents pertinents et qu'aucun document n'a été trouvé.

▪ **Réponse au demandeur**

Rapport 2005-005, Department of Labrador and Aboriginal Affairs, 7 novembre 2005

[96] J'ai aussi commenté longuement la manière dont le Ministère a traité cette demande et j'ai fait ressortir plusieurs de ses actions et décisions inappropriées. Plusieurs aspects de cette affaire me troublent, notamment le temps consacré, la non-divulgence de renseignements déjà publics, l'application d'une méthode générale à l'égard de l'information, l'application inappropriée de l'article 27 par le Ministère, l'introduction de nouvelles exceptions en fin de processus et le manque apparent d'appréciation du rôle et des pouvoirs du Commissariat. Il ressort aussi de mon enquête que le Ministère n'a pas suivi les protocoles énoncés dans le Manuel de politiques et de procédures du gouvernement en matière d'AIPRP. Par conséquent, j'estime que le Ministère en l'espèce ne s'est pas acquitté de son obligation de prêter assistance contrairement à l'article 9 de la loi.

Rapport 2006-003, College of the North Atlantic, 14 mars 2006

[52] (...) J'estime que l'article 9 de la LAIPRP s'interprète de manière à imposer un fardeau. Un tel fardeau oblige l'organisme public à communiquer avec le demandeur lorsque des documents pertinents pour une demande ne lui sont pas fournis en raison de la présomption qu'ils se trouvent déjà en la possession de ce demandeur.

[65] En vertu des pouvoirs que me confère le paragraphe 49(1) de la LAIPRP, je formule les recommandations suivantes :

(...)

4. Que lorsqu'il traite des demandes d'accès à l'information à l'avenir, s'il estime que le demandeur a déjà en sa possession une partie des documents pertinents, le Collège communique d'abord avec le demandeur conformément à l'obligation de prêter assistance énoncée à l'article 9 de la LAIPRP afin de déterminer si c'est bien le cas avant de refuser de les fournir en vertu de l'article 13;

Rapport 2007-007, Town of Portugal Cove – St. Philip's, 26 juin 2007

[10] Dans l'examen de l'obligation de prêter assistance, je suis guidé par le libellé clair de la LAIPRP et du texte correspondant du Manuel. Je suis également guidé par plusieurs ordonnances du Commissariat à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Alberta. Dans son ordonnance F2005-020, le Commissaire de l'Alberta a fait le résumé qui suit :

[par. 16] L'ordonnance provisoire 97-015 a énoncé que le mode d'exécution par l'organisme public de son obligation de prêter assistance dépend des faits entourant chaque demande. Selon l'ordonnance 2001-024, l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre de façon franche, précise et complète. La norme prévue par la Loi n'est pas la perfection, mais plutôt ce qui est « raisonnable ». Dans l'ordonnance 98-002, le commissaire Clark a adopté la définition du terme « raisonnable », que le Blacks' Law Dictionary (St. Paul, Minnesota, West Corp., 1999) définit comme « équitable, convenable, juste, modéré, propre aux circonstances. Adapté et approprié à la fin visée. »

[Note : Ce paragraphe a été réitéré dans les rapports 2007-012 et 2007-015]

(...)

[16] À tout le moins, je m'attendrais à ce niveau d'avis, d'explication et de confirmation dans le cadre du refus de donner accès au document. Le défaut d'atteindre ce niveau constitue clairement un manquement à l'obligation légale de l'organisme public de prêter assistance au demandeur de la manière prévue par l'article 9 de la LAIPRP. (...)

Rapport 2007-010, College of the North Atlantic, 7 août 2007

[42] À mon avis, lorsque le Collège a accepté de fournir certaines pages supplémentaires du document pertinent au demandeur dans le cadre du processus informel de règlement des différends mais a ensuite omis de fournir quelques-unes de ces pages, il y a eu défaut de répondre de manière « précise et complète », ce qui constitue un manquement partiel à l'obligation de prêter assistance. J'estime que cette obligation signifie faire preuve de diligence raisonnable à l'égard du demandeur, même après le dépôt d'une demande de révision et la participation du Commissariat à la réalisation d'un règlement à l'amiable. Selon l'objet fondamental de la LAIPRP, il est essentiel que le demandeur puisse tenir pour acquis que l'organisme public respectera ses engagements, particulièrement en ce qui concerne un élément essentiel comme l'accès aux pages d'un document qu'il a convenu de fournir. Autrement, c'est la confiance dans l'ensemble du processus qui s'en trouve minée.

▪ **Autres considérations**

Rapport 2007-012, Town of Torbay, 20 septembre 2007

[58] (...) Aucune de ces lois n'exonère la Ville d'exécuter ses obligations légales au motif qu'elle connaissait mal les obligations qui lui sont imposées ou que son personnel ne disposait pas du temps ni des ressources nécessaires à leur exécution. La Ville doit accepter le fait qu'elle doit respecter les obligations prévues par la LAIPRP de la même façon que celles que prévoit la *Loi de 1999 sur les municipalités* ou toute autre Loi.

Le Commissaire a recommandé ce qui suit :

(...)

8. Que la Ville transmette au demandeur une lettre d'excuses concernant la manière dont elle a traité sa demande d'accès à l'information, avec copie au Commissariat;

9. Que la Ville veuille à ce que son coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels reçoive de la formation adéquate du Bureau de l'AIPRP du ministère de la Justice et confirme par écrit à ce bureau la réception de cette formation;

10. Que la Ville nomme un coordonnateur suppléant à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, qui est en mesure d'exécuter les obligations du coordonnateur lorsque celui-ci est absent ou exécute d'autres obligations, et que la Ville veuille à ce que le coordonnateur suppléant reçoive de la formation adéquate du Bureau de l'AIPRP du ministère de la Justice, une confirmation écrite de la nomination et la formation du coordonnateur suppléant devant être transmise au Commissariat;

11. Que la Ville veuille à ce que son coordonnateur et son coordonnateur suppléant à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels aient un exemplaire du Manuel de politiques et de procédures sur l'AIPRP, produit par le Bureau de coordination de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du ministère provincial de la Justice. [par. 105]

▪ **Gestion de documents / ressources**

Rapport 2005-006, College of the North Atlantic, 14 novembre 2005

[68] Sur le plan positif, cette expérience devrait être considérée comme une occasion d'apprentissage pour le Collège. Le Collège est l'un des plus importants organismes publics de cette province et il lui faut peut-être simplement consacrer davantage de ressources à la conformité à cette loi. Il ne faut pas considérer cela comme une affectation supplémentaire de ressources, mais bien comme un usage plus sage des ressources. Le Collège devrait consacrer temps et efforts à bien répondre aux demandes d'accès plutôt qu'à faire face aux conséquences d'une réponse inadéquate.

[71] En vertu des pouvoirs que me confère le paragraphe 49(1) de la LAIPRP, je formule les recommandations suivantes :

1. Que le Collège prenne des mesures pour mettre à niveau et à jour les systèmes de gestion des documents à ses établissements à Qatar et à Terre-Neuve-et-Labrador au moyen de procédures d'analyse permettant la découverte de tout autre enjeu. Le Collège doit veiller à ce que les documents soient bien catalogués, de sorte qu'une recherche de cette nature puisse être accomplie avec un niveau raisonnable d'efficacité et d'exactitude à l'avenir.

2. Que le Collège examine ses politiques de gestion et d'entreposage de documents afin de garantir une meilleure conformité à la LAIPRP. Par exemple, il y avait manifestement un manque de communication entre l'établissement de Stephenville et l'établissement de Qatar concernant la présomption que les factures juridiques n'étaient pas réglées ni situées à l'établissement de Qatar. Si de telles politiques sont nécessaires, elles devraient être convenablement établies et des copies devraient être distribuées à ceux qui participent à la gestion et à la consignation des documents.

3. Que les ressources que consacre le Collège à la conformité à la LAIPRP soient examinées afin d'assurer qu'il soit en mesure d'exécuter les obligations qu'elle prévoit.

Rapport 2006-003, College of the North Atlantic, 14 mars 2006

[65] En vertu des pouvoirs que me confère le paragraphe 49(1) de la LAIPRP, je formule les recommandations suivantes : (...)

5. Que le Collège entreprenne une vérification interne de son système de courrier électronique afin de déterminer l'étendue de ses capacités normales de fonctionnement concernant les recherches par courriel, dont la mesure dans laquelle les pièces jointes au courriel peuvent faire l'objet de recherches électroniques au moyen de mots clés.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

Dans l'affaire *Professional Diving Contractors Ltd. c. Newfoundland and Labrador (Minister of Innovation, Trade and Rural Development)*, ([2008] N.J. No. 16, 2008 NLTD 7, dossier : 200701T1374, Cour suprême de Terre-Neuve-et-Labrador – Division de première instance, le juge R.M. Hall, jugement : 22 janvier 2008.), un tiers a sollicité la prorogation du délai de dépôt d'un appel à l'encontre de la décision de l'institution de communiquer des renseignements. Le tiers s'est fondé sur l'article 9 concernant l'obligation de prêter assistance, mais le juge a conclu ce qui suit :

29. Toutefois, cet article ne s'applique qu'à la personne sollicitant (le demandeur) la communication de renseignements. Il ne s'applique pas à Pro-Dive, dont les renseignements commerciaux sont sollicités auprès du gouvernement. Il s'agit d'un exemple qui tend à démontrer que cette Loi est un peu trop axée sur le droit du demandeur à l'information par opposition à la sauvegarde des droits de ceux qui invoquent la protection des renseignements personnels. Je suis toutefois d'avis que Pro-Dive ne peut se fonder sur l'article 9 dans le cadre de cette demande de prêter assistance quant à la prorogation du délai d'appel.

[Traduction]

Sites Internet

<http://foipop.ns.ca/> (Agent d'évaluation)

<http://www.gov.ns.ca/just/Divisions/IM/FOIPOP/foisvcs.asp> (Ministère de la Justice)

Loi

*Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.N.S. 1993, c. 5.
(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels)*

DISPOSITIONS PERTINENTES

7.(1) Lorsqu'une demande d'accès à un document est présentée en vertu de la Loi, le responsable de l'organisme public auquel la demande est présentée :

a) fait tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète;

b) soit

- (i) examine la demande et avise par écrit le demandeur de sa décision relativement à la demande conformément au paragraphe (2),
- (ii) transfère la demande à un autre organisme public conformément à l'article 10.

(2) Le responsable de l'organisme public répond par écrit au demandeur dans les 30 jours de la réception de la demande et du respect par le demandeur des exigences des alinéas 6(1)b) et c), en indiquant :

a) si le demandeur a droit à tout ou partie du document et :

- (i) soit, lorsque le demandeur y a droit, que l'accès sera accordé sur paiement des frais prescrits ainsi que l'endroit, le moment et la manière dont l'accès sera accordé,
- (ii) soit, lorsque l'accès à tout ou partie du document est refusé, les motifs du refus et la disposition de la Loi sur laquelle le refus est fondé;

b) que le document n'est pas sous la garde ou le contrôle de l'organisme public;

c) lorsque le document contient des renseignements visés par une exemption en vertu de l'article 15 s'il était sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, que la confirmation ou la négation de l'existence du document est refusée;

d) le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone d'un agent ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet de la décision;

e) que le demandeur peut solliciter un examen auprès de l'agent d'évaluation dans un délai de 60 jours après avoir été avisé de la décision.

(3) Le responsable de l'organisme public qui ne fournit pas de réponse par écrit conformément au paragraphe (2) est réputé avoir donné avis, le dernier jour de la période prévue à ce paragraphe, d'une décision de refuser de donner accès au document.

(4) Le responsable de l'organisme public peut refuser de divulguer au demandeur des renseignements :

a) qui sont publiés et susceptibles d'achat par le public;

b) qui, dans les 30 jours de la réception de la demande, doivent être publiés ou communiqués au public.

(5) Le responsable de l'organisme public doit aviser le demandeur de la publication ou la communication des renseignements qu'il a refusé de divulguer conformément à l'alinéa 4b).

(6) Lorsque les renseignements ne sont pas publiés ni communiqués dans les 30 jours de la réception de la demande, le responsable de l'organisme public doit réexaminer la demande comme s'il s'agissait d'une nouvelle demande reçue le dernier jour de cette période, mais la communication des renseignements ne peut être refusée sous le régime de l'alinéa 4b).

8.(1) Lorsque le demandeur est informé en vertu du paragraphe 7(2) que l'accès sera fourni, le responsable de l'organisme public doit :

a) lorsque le demandeur a sollicité une copie en vertu du paragraphe 6(2) et que le document peut raisonnablement être reproduit,

- (i) fournir une copie de tout ou partie du document accompagnée de la réponse;
- (ii) donner au demandeur les motifs du délai lors de la remise du document;

b) lorsque le demandeur a demandé l'autorisation d'examiner le document en vertu du paragraphe 6(2) ou lorsque le document ne peut raisonnablement être reproduit,

- (i) permettre au demandeur d'examiner tout ou partie du document,
- (ii) donner accès au demandeur conformément aux règlements.

(2) Le responsable de l'organisme public peut donner accès à un document sous forme de microfilm, de film, d'enregistrement sonore ou de renseignements conservés par voie électronique ou au moyen d'une autre technologie :

a) en permettant au demandeur d'examiner la transcription du document;

b) en remettant au demandeur une copie de la transcription du document;

c) en permettant au demandeur, dans le cas d'un document visuel ou audio, de visualiser ou d'entendre l'enregistrement ou en lui fournissant une copie;

d) en permettant, dans le cas d'un document conservé par voie électronique ou au moyen d'une autre technologie, au demandeur d'y avoir accès ou en lui en fournissant une copie.

(3) Le responsable de l'organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

a) le document peut être créé à partir d'un document sur support électronique sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;

b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

32.(1) La personne qui, en vertu de la présente Loi, présente une demande d'accès à un document ou de correction de renseignements personnels peut solliciter la révision de la décision, de l'acte ou de l'omission du responsable de l'organisme public relativement à la demande.

(...)

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

▪ Procédures Manual (Manuel de procédures) (2005)

(Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, ministère de la Justice)

(Le manuel n'est pas disponible en ligne. Il est actuellement révisé et mis à jour en vue de prévoir des procédures et des pratiques exemplaires. Le texte qui suit est la section concernant l'obligation de prêter assistance.)

1.10 Obligations

Dans le traitement de toute demande d'information, suivant le processus officiel de la demande ou le processus d'accès normal, il est important de se rappeler des obligations légales suivantes de l'organisme public :

Alinéa 7(1)a) Lorsqu'une demande d'accès à un document est présentée en vertu de la Loi, le responsable de l'organisme public auquel la demande est présentée :

a) fait tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète.

Dans le cas d'un processus de consultation mené par un tiers, paragraphe 22(4), l'organisme public ne peut :

a) divulguer sans son consentement le nom du demandeur au tiers;

b) divulguer sans son consentement le nom du tiers au demandeur.

▪ Sur le site du ministère de la Justice, dans la section sur l'accès à l'information

Contact avec le demandeur

Le Bureau d'examen de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels exige que le responsable de l'organisme public fasse tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur à présenter la demande et lui répondre sans délai, de façon franche, précise et complète.

Le contact initial entre le demandeur et un administrateur a généralement lieu par téléphone ou par écrit. Cette étape contribue à la précision de la nature et de la portée de la demande et fait en sorte que la demande est claire tant pour l'organisme public que pour le demandeur. Cela permet à l'organisme public de repérer et d'examiner tous les documents sollicités par le demandeur.

RECOMMANDATIONS DE L'AGENT D'ÉVALUATION

▪ Interprétation de la demande / communication avec le demandeur

Rapport FI-02-41, Office of Economic Development, 10 juin 2002

La Loi impose à l'organisme public l'obligation positive de prêter assistance au demandeur. L'alinéa 7(1)a) prévoit que l'organisme public doit faire « tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur de façon franche, précise et complète ». Des décisions sur les deux demandes, concernant le même objet, ont été transmises aux deux demandeurs le même jour. J'estime qu'il est raisonnable de s'attendre à ce que la Commission du développement économique conclue en l'espèce que même si le demandeur n'a pas expressément sollicité le document remis au premier demandeur, ce document lui serait utile. On s'attend à ce que l'organisme public ne s'en tienne pas à une interprétation restrictive de la demande. À mon avis, la Loi veut que la CDE fournisse à ce demandeur le même document qui a été fourni à l'autre.

Pour presque toutes les demandes, il incombe à l'organisme public de communiquer avec le demandeur pour discuter de sa demande. Cela fait partie de son obligation de prêter assistance et de la tentative qu'un administrateur du Bureau d'examen doit faire pour établir une relation de travail avec le demandeur afin de définir la nature et la portée de la demande. Cela fait partie des pratiques de certains. On me dit en l'espèce que cela n'a pas été fait, même si cinq mois se sont écoulés entre la réception de la demande et la décision.

L'organisme public doit éviter d'interpréter de façon technique une loi conçue pour promouvoir l'ouverture et la responsabilisation. Il doit faire tous les efforts possibles pour réaliser l'objet de la Loi, soit, selon l'article 2, faire en sorte que les organismes publics soient pleinement redevables au public afin de faciliter la participation éclairée du public à l'établissement des politiques. À mon avis, la réponse à cette demande ne correspondait pas à cette attente. (p. 5 et 6)

▪ Recherche

Rapport FI-02-29, Sydney Steel Corporation, Executive Council and Office of Economic Development, 22 janvier 2003

Pour déterminer si la recherche était suffisante, l'agent d'évaluation a posé à l'institution les questions suivantes :

Qui a effectué la recherche? (p. 2)

Quels endroits ont été cherchés? (p. 2)

Quels types de dossiers ont été cherchés? (p. 2)

Quels ont été les résultats des recherches? (p. 3)

Est-il possible que de tels documents aient existé mais n'existent plus? (p. 3)

[Note : Approche aussi utilisée dans le rapport FI2003-55]

Rapport FI-02-50, Department of Education, 17 juin 2002

Selon l'article 7 de la Loi, l'organisme public doit faire « tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur de façon franche, précise et complète ». Cela force l'organisme public à effectuer une recherche appropriée de documents pertinents pour la demande. Je souscris à l'observation qu'a faite le Commissaire adjoint à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario dans l'ordonnance P-1721, à savoir qu'il m'incombe de veiller à ce que l'organisme public ait effectué une recherche raisonnable pour identifier les documents. Le Ministère doit me fournir suffisamment d'éléments de preuve démontrant qu'il a effectué une recherche appropriée, et le demandeur, qui, naturellement, n'est pas en mesure de connaître les documents non identifiés, doit me fournir des motifs raisonnables me permettant de conclure qu'un document particulier lié au diplôme pourrait en fait exister (p. 2).

(Note : réitéré dans le rapport FI-03-45 et dans le rapport FI2003-55)

▪ **Réponse au demandeur**

Rapport FI-02-85, Nova Scotia Business Inc., 29 novembre 2002

Avec égards pour NSBI, qui fournit des explications exhaustives des décisions qu'elle prend en vertu de la Loi, j'estime qu'elle ne s'acquitte pas des obligations qui lui incombent en vertu de l'al. 7(1)a), qu'elle cite précédemment. Le par. 7(4) figure dans la partie de la Loi qui s'intitule « Obligations du responsable de l'organisme public » et ne doit pas être interprété comme signifiant que l'organisme public déciderait de ne pas divulguer les documents pour indiquer au demandeur où trouver l'information par lui-même sans devoir présenter une demande fondée sur la Loi. Un effort raisonnable pour aider ce demandeur doit signifier lui indiquer où il peut trouver les documents publiés. (p. 4)

Rapport FI-03-11, Office of Economic Development, 10 juin 2003

Je suis d'accord avec le demandeur pour dire qu'il incombait à la Commission du développement économique de m'informer que 12 autres documents pertinents existaient même si l'accès a été entièrement refusé. L'alinéa 7(1)a) exige que l'organisme public fasse « tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète ». Le demandeur présentant une demande de révision devrait connaître le nombre de documents pertinents. (p. 6)

Rapport FI-04-03, Acadia University, 28 juin 2004

Même si l'alinéa 7(1)a) oblige l'organisme public à répondre aux demandes de façon précise, j'estime qu'il n'est pas possible pour l'agent d'évaluation de faire enquête sur la précision à une telle échelle. Je crois que j'ai fait une suggestion utile aux deux parties en leur conseillant d'examiner ensemble les chiffres. [concernant les salaires et les avantages sociaux des employés] (p. 2)

Rapport FI-05-65, Tri-County Regional School Board, 23 janvier 2006

En ce qui a trait à l'article 7, on ne peut pas dire que la Commission scolaire a fait « tous les efforts raisonnables pour aider » le demandeur. L'organisme public qui ne peut fournir la majorité des documents sollicités doit être prêt à offrir des solutions de rechange au demandeur. Je suis convaincu que de mauvaises pratiques de consignation des documents ont contribué au manque d'information disponible. (p. 6)

▪ **Frais et gestion des documents**

Rapport FI-05-13, Department of Environment and Labour, 22 avril 2005 [indiqué dans le rapport annuel de 2005]

Le Ministère ayant décidé de ne pas demander à NSP si elle avait une copie du rapport d'évaluation, je ne peux conclure que « tous les efforts raisonnables » ont été déployés pour aider la demanderesse et que les exigences de l'alinéa 7(1)a) ont été remplies. Cet alinéa prévoit ce qui suit :

7(1) Lorsqu'une demande d'accès à un document est présentée en vertu de la Loi, le responsable de l'organisme public auquel la demande est présentée :

a) fait tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète

La recherche entreprise confirme que le Ministère a tenu pour acquis qu'un tel document serait conservé au dossier. Il est raisonnable de conclure qu'il y avait en l'espèce un problème concernant la gestion des documents. Dans ma révision, FI-04-62, j'ai cherché à savoir si on avait requis de la demanderesse le paiement de frais de traitement élevés en raison d'une gestion de documents douteuse. J'estimais alors, et j'estime encore, que les frais sont inévitables même si la demanderesse en l'espèce ne s'y est pas opposée. Le Ministère, en fournissant une estimation des frais, et la demanderesse, en les payant, ont présumé que le rapport d'évaluation serait inclus dans le dossier volumineux.

Les deux parties agissaient de bonne foi. À mon avis, le Ministère devrait continuer d'agir de bonne foi et réduire les frais au montant des frais de la demande et rembourser le reste. (p. 2 et 3)

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Ontario

Sites Internet

<http://www.ipc.on.ca/index.asp?navid=58&csid1=0&csid2=0&fid1=&fid2=6&fid3=&lang=2>

(Commissaire)

<http://www.accessandprivacy.gov.on.ca/french/manual/index.html> (Bureau du directeur général de l'information et de la protection de la vie privée, Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs)

Loi

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.S., 1990, ch. F-31.

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.O. 1990, c. F-31.

DISPOSITIONS PERTINENTES

24. (1) L'auteur de la demande d'accès à un document :

- a) s'adresse par écrit à l'institution qui, à son avis, a la garde ou le contrôle du document;
 - b) fournit les détails suffisants permettant à un employé expérimenté de l'institution, à la suite d'une démarche normale, d'identifier le document;
 - c) au moment de présenter la demande, verse les droits prescrits par les règlements à cette fin.
- (...)

(2) Dans le cas d'insuffisance de la description du document requis, l'institution en avise l'auteur de la demande et lui fournit l'aide nécessaire afin de formuler celle-ci à nouveau et de la rendre conforme au paragraphe (1).

Remarque : Le jour fixé par proclamation, la loi sera modifiée en ajoutant:

60. b.1) *exiger que la personne responsable d'une institution aide les personnes handicapées à présenter une demande d'accès en application du paragraphe 24 (1) ou 48 (1); [Voir : 2006, chap. 34, annexe C, art. 9 et par. 29 (1).]*

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

▪ **Avis de pratique du CIPVP, n° 15 : préciser les demandes d'accès** (modifiée en mars 2000)

Les personnes qui sollicitent l'accès à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (les Lois) ne connaissent pas toujours les types de documents qu'une institution gouvernementale a en sa possession ou la façon dont elle les consigne. Pour cette raison, des précisions sont souvent requises.

L'objet de ce numéro consiste à rappeler aux institutions les exigences législatives concernant la précision des demandes et à souligner que les précisions simplifient les choses pour toutes les parties en cause – l'institution, le demandeur, l'appelant et les personnes touchées ainsi que le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP).

Il est essentiel que les institutions gouvernementales comprennent bien la nature et la portée des demandes afin de les traiter efficacement.

Exigence applicable au demandeur

Les Lois précisent que la personne sollicitant l'accès à un dossier général ou à ses propres renseignements personnels doit fournir les détails suffisants permettant à un employé expérimenté du gouvernement d'identifier le document.

Exigence applicable à l'institution

Les Lois prévoient également qu'en cas d'insuffisance de la description du document requis, l'institution « en avise l'auteur de la demande et lui fournit l'aide nécessaire afin de formuler celle-ci à nouveau ».

Mode de précision

Dans la plupart des cas, il serait plus expéditif et productif de demander à l'employé qui connaît le mieux les documents requis de communiquer directement avec le demandeur. Même si une lettre peut être indiquée dans certains cas, le fait de parler au demandeur offre souvent l'occasion précieuse de fournir des explications, de répondre aux questions et de régler les problèmes sur-le-champ.

« Préciser » ou « circonscrire » ?

Il est important pour les institutions de comprendre la différence entre une demande précisée et une demande circonscrite. Dans le premier cas, il s'agit de clarifier ce que le demandeur sollicite. Par exemple, le demandeur désire un dossier sur un concours relatif à un poste mais ne fournit aucun autre renseignement. Des précisions sont nécessaires. Circonscrire signifie réduire la portée de la demande, c.-à-d. diminuer le nombre de documents sollicités.

Questions standard

Voici certaines questions typiques qu'une institution peut demander lorsqu'elle tente de faire préciser une demande :

- Vous intéressez-vous à des documents en particulier? Veuillez élaborer.
- Les documents que vous sollicitez portent-ils sur un incident particulier? Veuillez élaborer.
- Désirez-vous accéder aux renseignements personnels d'une autre personne?
- Les documents qui vous intéressent visent-ils une période précise? (Par exemple, « tous les renseignements relatifs à X, du 1^{er} avril 1991 au 31 mars 1992 ».)
- Sollicitez-vous des documents d'une direction ou d'une région particulière?
- Avez-vous déjà parlé à une direction ou à des personnes en particulier de l'organisme gouvernemental? Pouvez-vous nommer la direction ou les personnes? (Cela peut contribuer à éviter le dédoublement.)

Pour de plus amples renseignements

Les institutions ayant des questions concernant la précision d'une demande peuvent communiquer avec un conseiller en politiques à la Direction de l'accès à l'information du Secrétariat du Conseil de gestion.

Concernant la précision des demandes, voici les importantes dispositions des lois : articles 24, alinéa 47(1)b), paragraphe 48(1) et paragraphe 48(2) de la loi provinciale; article 17, alinéa 36(1)b), paragraphe 37(1) et paragraphe 37(2) de la loi concernant les municipalités.

- **Access and Privacy Manual (Manuel sur l'accès à l'information et à la protection de la vie privée)** (*Bureau du directeur général de l'information et de la protection de la vie privée, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs*)

Chapitre 3 : Procédures d'accès

Préciser les demandes

Il se peut que la demande ne décrive pas suffisamment le document sollicité et ne soit donc pas considérée comme une « demande complète ».

L'institution qui reçoit une demande dont le libellé est large a trois options :

- répondre littéralement à la demande, ce qui peut comporter une recherche des documents dans toute l'institution;
- solliciter de plus amples renseignements de la part du demandeur afin de circonscrire la recherche;
- circonscrire la recherche unilatéralement, exposant les limites de celle-ci au demandeur.

La précision d'une demande aide l'institution et le demandeur. L'institution doit aviser le demandeur (voir l'avis n° 1 figurant à l'annexe IV, Modèle de lettres d'avis) ou lui téléphoner et offrir de l'aider à formuler de nouveau la demande d'identification de la catégorie ou du type général de documents ainsi que l'institution qui en a la garde et le contrôle. Après précision de la demande, chaque partie devrait comprendre quels sont les documents sollicités. Pour une institution, cela signifie que l'employé expérimenté sera en mesure d'identifier les documents demandés.

Par exemple :

Une personne pourrait demander « l'ensemble des procès-verbaux de la Commission hydroélectrique ». Est-ce que cela signifie les procès-verbaux du Conseil d'administration, ceux des comités ou l'ensemble de ceux-ci? Pour quelle année?

Dans l'exemple qui précède, le demandeur pourrait ne s'intéresser qu'aux procès-verbaux du Conseil d'administration à une date ou à une période donnée, et non pas à l'ensemble des procès-verbaux. En faisant préciser la demande, l'institution pourrait éviter de perdre beaucoup de temps à faire des recherches parmi les documents et à les préparer pour publication. Cela permettrait aussi au demandeur d'éviter d'avoir à payer des frais considérables, s'il y a lieu.

Les descriptions des documents et des banques de renseignements personnels peuvent contribuer à la précision des demandes.

(...)

Lorsqu'une demande d'accès est reçue, l'institution doit chercher les documents sollicités, les examiner et décider ce qu'elle communique. Au cours de l'examen des documents, il se peut que l'institution estime nécessaire de proroger le délai de réponse à une demande, aviser les parties en cause et/ou fournir une estimation des frais. Dans ces cas, le délai de traitement de la demande est suspendu ou prorogé.

Recherche de documents

Les recherches de documents pertinents pour la demande doivent inclure, lorsque cela est possible, des demandes de renseignements aux employés responsables de la question au moment de la création des documents.

Dans le cadre de la recherche de documents, il faut aussi envisager :

- d'identifier les dossiers et banques de données particuliers qui doivent faire l'objet de la recherche;
- de veiller à ce que certains documents qui, selon le demandeur, existent, fassent l'objet d'une recherche dans les dossiers appropriés;
- d'établir si d'autres dossiers et banques de données, y compris les courriels et ceux des médias non traditionnels, pourraient contenir des documents pertinents à la demande.

L'institution doit être prête à attester dans un affidavit les mesures prises pour repérer un document.

(...)

Liste de vérification du traitement d'une demande

Une demande est reçue.

1. La demande est-elle formulée par écrit, mentionne-t-elle la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et est-elle accompagnée des frais de demande de 5 \$?

2. Fournit-elle les détails suffisants permettant à un employé expérimenté d'identifier les documents sollicités?

Dans la négative, aidez l'auteur de la demande à la reformuler.

DÉCISIONS DU COMMISSAIRE

▪ Interprétation de la demande / Communication avec le demandeur

Ordonnance 134, Ministry of Financial Institutions, 27 décembre 1989

Néanmoins, la Loi impose à l'institution l'obligation de prêter assistance, (...). À mon avis, compte tenu de la situation au moment de la présentation de la demande, il était à tout le moins possible que l'appelant voulait que sa demande vise l'accès aux dossiers juridiques. L'institution n'a pas expressément envisagé ou examiné cette possibilité à ce moment. Dans ses observations sur ce point, l'institution souligne que les dossiers juridiques ne sont pas normalement conservés dans la division qui a reçu la demande. Puisque l'appelant n'était pas en mesure de le savoir, j'estime que cette observation ne soutient pas l'argument de l'institution.
(...)

Même si je suis conscient du fait qu'il existe une certaine ambiguïté sur ce point, j'estime que l'esprit de la Loi me force à la résoudre en faveur de l'appelant. L'institution a l'obligation de solliciter des précisions concernant la portée de la demande et, si elle ne s'en acquitte pas, elle ne peut se fonder à mon avis sur une interprétation restrictive de la portée de la demande faisant l'objet de l'appel. (p. 16 et 17)

[Réitéré dans l'ordonnance PO-1730 à la p. 4, dans l'ordonnance PO-2591 à la p. 3 et dans l'ordonnance PO-2486 à la p. 4]

Ordonnance P-880, Ministry of the Attorney General, 28 février 1995

(...) C'est-à-dire qu'en se demandant si les renseignements sont pertinents pour une demande, on se demande en réalité si elle y répond. Quoiqu'il soit effectivement difficile de fournir une définition précise de la pertinence ou de la capacité de répondre, j'estime que le terme englobe tout ce qui est raisonnablement lié à la demande.

À mon avis, une approche de cette nature ne restreindra aucunement la portée des demandes, contrairement aux craintes de l'avocat. En fait, je conviens avec lui que l'objet et l'esprit de la *Loi sur l'accès à l'information* sont le mieux servis lorsque l'institution gouvernementale adopte une interprétation libérale à l'égard de la demande. Si l'institution a des doutes quant à l'interprétation à donner à la demande, elle est tenue en vertu du paragraphe 24(2) de la Loi d'aider son auteur à la reformuler. Comme l'énonce l'ordonnance 38, l'institution ne peut aucunement limiter unilatéralement la portée de sa recherche de documents. Elle doit exposer les limites de la recherche au demandeur. (p. 11 et 12)

[Réitéré dans l'ordonnance PO-1730 à la p. 3, dans l'ordonnance PO-2591 à la p. 3 et dans l'ordonnance PO-2486 aux p. 4 et 5]

Ordonnance P-995, Ministry of the Attorney General, 6 septembre 1995

En ce qui concerne les demandes sous forme de questions, on a précisé que :

Dans cette affaire, le Ministère aurait pu prendre des mesures pour faire préciser la demande. Toutefois, j'estime que l'appelant sollicite manifestement des réponses aux questions qu'il a posées au Ministère plutôt que l'accès à des documents, ce qui peut nécessiter la création d'un document.

La Loi n'oblige pas le Ministère à créer des documents. Je conviens avec le Ministère que le règlement des plaintes de l'appelant doit avoir lieu dans un autre forum. Le Ministère indique avoir fourni à l'appelant l'adresse du Conseil d'examen des juges de paix. À mon avis, l'appelant serait bien avisé d'adresser ses demandes de renseignements à cet organisme. (p. 3)

Ordonnance PO-1730, Ontario Hydro, 17 novembre 1999

L'article 24 de la Loi impose au demandeur et à l'institution des obligations lors de la présentation d'une demande d'accès à des documents généraux et de la réponse à cette demande. (...)

Au moment de la présentation de sa demande, l'appelant n'était pas en mesure de connaître les particularités de la structure administrative qui prendrait en charge les activités d'Hydro Ontario, (...)

Hydro Ontario, par ailleurs, avait manifestement une connaissance plus approfondie de ses activités de restructuration au moment où elle a reçu la demande de l'appelant, dont les instructions relatives à l'assujettissement de toute société remplaçante en vertu de la Loi. À mon avis, il était raisonnable pour Hydro Ontario de conclure, sans plus de discussions avec l'appelant, que sa demande couvrait tant Hydro Ontario que ses sociétés remplaçantes. Il n'était toutefois pas raisonnable d'interpréter restrictivement la demande de manière à exclure toute société remplaçante sans d'abord mentionner cette question à l'appelant. Si elle avait des doutes, Hydro Ontario était tenue de solliciter des précisions en vertu du paragraphe 24(2), et je conclus qu'elle ne s'est pas acquittée de cette obligation lorsqu'elle a traité avec l'appelant. (p. 3)

Ordonnance PO-2634, Ministry of Natural Resources, 9 janvier 2008

Le paragraphe 24(2) oblige l'institution à entreprendre le processus de précision d'une demande non suffisamment détaillée, et, jusqu'à la clarification de la demande, le délai de réponse de 30 jours ne commence pas à s'écouler (voir l'ordonnance 81).

Par conséquent, la nature de toute discussion concernant la portée d'une demande antérieure est essentielle pour la détermination de la date où elle est considérée avoir été présentée. Je souscris à l'opinion de l'ancien commissaire Wright selon laquelle la circonscription unilatérale par le demandeur, après le dépôt de sa demande initiale, ne constitue pas une précision pour l'application du paragraphe 24(2), auquel cas le délai de 30 jours commence à s'écouler à la date où la demande a été reçue par l'institution. (p. 9)

▪ **Recherche**

Ordonnance P-486, Ministry of Health, 25 juin 1993

Sur réception d'une demande, le Ministère doit d'abord s'assurer, en vertu du paragraphe 24(1) de la Loi, que la demande est suffisamment claire pour qu'un « employé expérimenté de l'institution, à la suite d'une démarche normale, [puisse] identifier le document ». Si la demande n'est pas suffisamment claire, le Ministère est tenu par le paragraphe 24(2) d'offrir à son auteur l'aide nécessaire afin qu'il formule la demande de nouveau de manière à ce qu'elle soit conforme au paragraphe 24(1). La Loi n'exige pas du Ministère qu'il démontre par certitude absolue que les documents sollicités n'existent pas.

Les observations du Ministère comportent des renseignements sur les secteurs visés par la recherche, les dossiers examinés et l'employé qui a effectué la recherche. Le Ministère déclare également avoir effectué une recherche supplémentaire pour repérer les documents particuliers indiqués par l'appelant. J'ai examiné les observations du Ministère et j'estime que la recherche de documents pertinents qu'il a effectuée était raisonnable dans les circonstances du présent appel. (p. 2)

[Note : Réitéré dans l'ordonnance P-995 à la p. 5]

Ordonnance provisoire PO-1954-I, Ministry of the Solicitor General, Ministry of the Attorney General, Cabinet Office, Ministry of Natural Resources, 3 octobre 2001

Lorsque le demandeur fournit des détails suffisants au sujet des documents qu'il sollicite et que l'institution indique que ces documents sollicités ou d'autres documents n'existent pas, je dois m'assurer que l'institution a effectué une recherche raisonnable pour identifier tout document pertinent pour la demande. La Loi n'exige pas de l'institution qu'elle démontre par certitude absolue que les documents ou d'autres documents n'existent pas. J'estime cependant qu'afin de s'acquitter convenablement des obligations que lui impose la Loi, l'institution doit me fournir suffisamment d'éléments de preuve démontrant qu'elle a fait des efforts raisonnables pour identifier et repérer des documents pertinents pour la demande.

Même si l'appelant est rarement en mesure d'indiquer précisément les documents qui n'ont pas été identifiés dans la réponse de l'institution, il doit néanmoins invoquer des motifs raisonnables permettant de conclure que de tels documents existent. (p. 3 et 4)

[Note : Réitéré dans l'ordonnance M-909 (concernant la Loi sur les municipalités)]

Dans le cadre de la tenue d'une enquête sur le caractère raisonnable de la recherche, la Loi me confère le pouvoir et l'obligation de m'assurer que toutes les mesures raisonnables ont été prises pour repérer et identifier des documents pertinents pour la demande. Je peux, et je dois déterminer les questions objectivement pertinentes à cet égard et exiger que ces questions reçoivent une réponse. Dans le contexte de ces quatre enquêtes, j'ai établi que les questions les plus fondamentales liées à un appel de cette nature sur le caractère raisonnable de la recherche étaient pertinentes et nécessitaient une réponse, et qu'il n'était pas acceptable que l'administration refuse de répondre à des questions directes de cette nature et exige que j'accepte des réponses indirectes découlant des éléments de preuve qu'elle décide de soumettre. (p. 10)

(...)

Même si les activités de recherche entreprises par les quatre institutions dans ces appels étaient sans aucun doute importantes, compte tenu de l'approche adoptée par les institutions et de l'erreur de définition des paramètres de recherche appropriés qui en a découlé, je ne peux m'assurer que tous les efforts raisonnables ont été déployés. J'estime que les motifs de ces déficiences découlent de la décision qu'a apparemment prise l'administration de se fier sur des éléments de preuve indirects alors que des éléments de preuve directs auraient été plus appropriés. (...) (p. 11)

J'ordonne aux quatre institutions énumérées à l'annexe A de la présente ordonnance provisoire de me fournir des affidavits qui sont attestés par chacune des personnes figurant sous le nom de l'institution et qui répondent aux questions suivantes : (...) (p. 12)

Ordonnance PO-2486, Ministry of Government Services, 25 juillet 2006

À mon avis, compte tenu de la description figurant dans l'affidavit du coordonnateur, les demandes de renseignements du Ministère étaient trop axées sur la question de savoir si quelqu'un connaissait un document appelé « Index des documents » pour les calendriers de conservation et d'élimination. Comme je l'ai mentionné, tout document, peu importe son titre, qui fournit ou contient une liste des calendriers de conservation doit être considéré pertinent. À la lumière des renseignements fournis, je ne suis pas convaincu qu'une recherche de cette nature ait été effectuée.

De plus, outre l'affirmation selon laquelle les trois secteurs identifiés (c.-à-d. le secteur de programme, « Solutions de gestion de l'information » et Archives) sont les seuls qui ont des calendriers de conservation, l'affidavit du coordonnateur ne fournit aucun contexte aux pratiques de conservation des documents du Ministère qui appuieraient la conclusion qu'une recherche raisonnable a été effectuée. Aucun détail n'est fourni au sujet de la responsabilité globale au sein du Ministère (ou de l'ancien ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises) en matière de gestion des documents. Le rôle de « Solutions de gestion de l'information » n'est pas expliqué. On présume que le coordonnateur a des attributions en la matière, mais celles-ci ne sont pas expliquées non plus. En outre, la question de savoir qui pourrait préparer ou tenir un index ou une liste des calendriers de conservation (par opposition aux calendriers eux-mêmes) n'est pas étudié, non plus de la possibilité qu'il pourrait y avoir une liste ministérielle de tels calendriers ou un autre type de document qui contiendrait, s'il existait, les renseignements demandés par l'appelant. (p. 5)

▪ **Autres considérations**

Ordonnance P-880, Ministry of the Attorney General, 28 février 1995

Dans le cadre du présent appel, l'appelant lui-même a présenté des observations en sus de celles de son avocat. Il énonce les motifs pour lesquels il sollicite l'accès aux renseignements. Même si les raisons pour lesquelles une personne a besoin de l'information ne sont généralement pas pertinentes dans le contexte d'un appel, j'estime qu'en l'espèce, elles donnent une idée de la manière dont la demande de l'appelant devrait être interprétée. (p. 13 et 14)

Ordonnance PO-2374, Ministry of Community Safety and Correctional Services, 3 mars 2005

(...) Je souligne que le Ministère a consacré beaucoup de temps et d'argent à tenter de répondre à l'appelant. Il lui a procuré de très nombreux documents et a pris les mesures nécessaires pour que les documents sur microfiches soient mis à sa disposition sans frais. À ma connaissance, l'appelant n'a pas contribué à ce processus de façon significative.

Dans les circonstances du présent appel, je conclus que le Ministère s'est conformé aux obligations que lui impose le paragraphe 24(2) de la Loi lorsqu'il a tenté d'aider l'appelant à lui fournir les détails suffisants de sa demande pour lui permettre d'y répondre. (p. 11)

Ordonnance PO-2634, Ministry of Natural Resources, 9 janvier 2008

À mon avis, l'appelant soulève un bon point à cet égard. Le délai d'obtention d'une décision sur l'accès à l'information (et sur les documents communiqués) pourrait fort bien constituer un facteur motivant la décision du demandeur de verser un dépôt requis et de continuer à solliciter l'accès. C'est pour cette raison que j'ai conclu que l'institution devrait être encouragée à indiquer qu'elle aura besoin d'une prorogation de délai fondée sur l'article 27 ainsi que les motifs sous-jacents à cette position le plus tôt possible dans le processus de la demande, et que dans le cas d'une décision provisoire sur l'accès, cela pouvait être communiqué dans la lettre de décision provisoire. Puisqu'on ignore quand le dépôt sera versé et le délai recommencera à s'écouler, il ne sera pas possible d'indiquer la date la plus éloignée à laquelle la décision sur l'accès sera rendue; il faut plutôt en estimer le nombre de jours, comme le Ministère l'a finalement fait dans cette affaire.

Par ailleurs, étant donné que l'institution dispose de la période de réponse totale de 30 jours pour solliciter une prorogation de délai et que le délai arrête de s'écouler à la publication de la décision provisoire, je ne suis pas en mesure d'insister pour que la prorogation de délai soit sollicitée dans le cadre de la décision provisoire sur l'accès, mais j'estime qu'il s'agirait d'une bonne pratique à adopter puisque cela aiderait le demandeur à décider de façon éclairée s'il verse le dépôt. L'examen de la question de la prorogation de délai dans la décision provisoire sur l'accès paraît aussi être l'approche la plus pratique pour l'institution puisque dans la formulation de l'estimation des frais qui accompagne la décision provisoire sur l'accès, l'institution a également l'occasion de déterminer le délai dont elle aura vraisemblablement besoin pour traiter la demande. (p. 15)

DÉCISIONS JUDICIAIRES

S.O.

[Traduction]

Sites Internet

<http://www.assembly.pe.ca/index.php3?number=1013943> (Commissaire)

<http://www.gov.pe.ca/foipp/> (Gouvernement)

Loi

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.P.E.I. 2001, c. 37.
(*Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*)

DISPOSITIONS PERTINENTES

4. Peuvent être présentées verbalement des demandes d'accès à un document dans les cas suivants :

- a) la capacité du demandeur de lire ou de rédiger en anglais ou en français est limitée;
- b) le demandeur souffre d'une déficience physique ou d'un problème de santé qui l'empêche de présenter une demande écrite.

7.(1) Pour obtenir l'accès à un document, la personne doit s'adresser à l'organisme public qui, selon elle, a la possession ou le contrôle du document.

(2) La demande doit être formulée par écrit et contenir les détails suffisant permettant à l'organisme public d'identifier le document.

(3) Dans une demande, le demandeur peut solliciter l'examen :

- a) d'une copie du document;
- b) du document.

(4) Lorsque le responsable de l'organisme public communique par écrit avec le demandeur concernant sa demande, notamment pour solliciter les renseignements supplémentaires nécessaires au traitement de la demande ou le paiement, ou l'acceptation de payer, des frais et que le demandeur ne lui répond pas comme requis dans les 30 jours de la communication, il peut, par avis écrit au demandeur, déclarer la demande abandonnée.

(5) L'avis donné par le responsable de l'organisme public en vertu du paragraphe (4) indique que le demandeur peut solliciter en vertu de la partie IV l'examen de la déclaration d'abandon de la demande.

8.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre de façon franche, précise et complète.

(2) Le responsable d'un organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

- a) le document peut être créé à partir d'un document sur support électronique sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;
- b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

12.(1) Le responsable de l'organisme public peut proroger le délai de réponse à une demande d'au plus 30 jours ou, sur permission du Commissaire, d'une période plus longue si :

a) le demandeur ne fournit pas les détails suffisants permettant à l'organisme public d'identifier le document demandé;

50.(1) Outre les fonctions qui lui sont attribuées par la partie IV, en matière de réexamen, le Commissaire a l'obligation générale de surveiller l'application de la Loi et veiller à la réalisation de ses objets, et il peut :

a) effectuer des enquêtes pour vérifier la conformité à toute disposition de la Loi ou des règles relatives à la destruction des documents énoncées dans tout autre texte législatif ou réglementaire de l'Île-du-Prince-Édouard;

(...)

g) porter à l'attention du responsable de l'organisme public le défaut de cet organisme d'aider le demandeur comme le prévoit l'article 8;

h) formuler des conseils et des recommandations d'application générale au responsable de l'organisme public sur des questions relatives à ses droits et obligations en vertu de la Loi.

(2) Il est entendu, sans limiter la portée du paragraphe (1), que le Commissaire peut faire enquête sur toute plainte et tenter de régler toute plainte :

a) selon laquelle une obligation imposée par l'article 8 n'a pas été exécutée;

(...)

77.(1) Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements :

(...)

f) relatifs aux normes que doivent observer les agents et les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance;

Note: La Loi de l'Île-du-Prince-Édouard s'inspire de celle de l'Alberta (ordonnance n° 03-001)

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

Freedom of Information and Protection of Privacy Act General Regulations, c. F-15.01.

(Règlement sur la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels)

Divulgaration de renseignements personnels

5.(5) Le responsable de l'organisme public qui a la garde ou le contrôle du document peut exiger du demandeur qui présente une demande d'accès à un document contenant des renseignements relatifs à sa santé physique ou mentale qu'il examine les renseignements en personne et en présence d'un expert, notamment du domaine de la santé, d'un membre de sa famille ou de toute autre personne autorisée par le responsable de l'organisme public, qui est chargé de préciser la nature du document et d'aider le demandeur à comprendre les renseignements qu'il contient. (EC564/02)

- **Guidelines and Practices Manual (Manuel des lignes directrices et des pratiques)** (mai 2006)
(Bureau provincial de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, ministère provincial du Trésor)

Chapitre 3 Accès aux documents

3.2 LA RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION

(...)

Obligation de prêter assistance

Le paragraphe 8(1) de la Loi exige du responsable de l'organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre de façon franche, précise et complète.

Il s'agit d'une obligation importante dont il faut se rappeler à toutes les étapes du processus de la demande. Cette obligation est essentielle lors du contact initial du demandeur avec l'organisme public. Le coordonnateur de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et les employés doivent tenter d'établir une relation de travail avec le demandeur pour définir la nature et la portée de la demande et en déterminer les étapes de traitement. L'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour identifier et repérer les documents pertinents à la demande et fournir au demandeur les renseignements concernant le traitement de la demande en temps voulu.

Les deux parties ont intérêt à ce que les demandes soient traitées de façon efficace et en temps voulu. Lorsqu'une demande d'accès à l'information peut être réglée sans avoir recours à la Loi, l'organisme public doit rembourser au demandeur les frais versés et lui fournir des copies du document sollicité. Les procédures de réponse à une demande hors du cadre de la Loi sont analysées à la section 3.4 de ce chapitre.

Voir l'ordonnance du Commissaire n° 04-003 au <http://www.assembly.pe.ca/foipp/04-003.pdf>

L'accusé de réception de la demande

L'organisme public doit accuser réception de la demande. Cet accusé de réception peut indiquer que la demande :

- a été reçue et que le traitement débutera;
- est incomplète puisque les frais initiaux n'ont pas été payés et qu'ils sont requis avant le début du traitement;
- n'est pas suffisamment claire ou précise et que davantage de renseignements sont nécessaires pour la préciser avant que le traitement ne puisse commencer.

Si le traitement ne peut commencer immédiatement, il faut s'efforcer de communiquer avec le demandeur par téléphone pour régler tout problème rapidement.

Constitue une bonne pratique un suivi écrit de cet appel. Ce suivi fournira un point de référence donné quant au moment du début du traitement ainsi qu'un énoncé de l'entente entre l'organisme public et le demandeur quant à la nature et à la portée d'une demande précisée. (p. 26)

(...)

Préciser les demandes

Les demandes vagues ou trop générales peuvent alourdir la charge de travail et entraîner l'examen de renseignements sans intérêt pour le demandeur. Souvent, les demandes sont trop générales ou vagues parce que le demandeur connaît mal l'organisme public, son mandat et ses programmes ainsi que le type de documents disponibles.

Le coordonnateur doit communiquer avec le demandeur pour mieux comprendre la nature des renseignements qui combleront ses besoins.

Si la demande ne décrit pas suffisamment les documents sollicités, l'organisme public doit en aviser le demandeur et offrir de l'aider à la reformuler.

Il faut se rappeler de plusieurs éléments lorsqu'on tente de faire circonscrire ou préciser une demande.

Communication de renseignements hors du cadre de la LAIPRP : il est important de déterminer si les besoins de renseignements du demandeur peuvent être comblés au moyen de la remise de documents qui sont déjà publics ou qui peuvent être mis à sa disposition au moyen d'un processus de divulgation normal. Si tel est le cas, les renseignements pertinents doivent être divulgués au demandeur sans délai.

Il faut informer le demandeur que de tels renseignements sont accessibles sans faire une demande d'accès à l'information et qu'il est inutile de présenter une demande fondée sur la Loi pour obtenir des renseignements semblables à l'avenir.

Dans certains cas, seulement une partie des renseignements peut être divulguée selon le processus normal. Dans de tels cas, les renseignements doivent être divulgués et les autres parties de la demande doivent être traitées conformément à la Loi.

Circonscription d'une demande : Il est important de discuter avec le demandeur de toute demande visant un grand nombre de renseignements. Prenons par exemple une demande visant tous les documents d'un organisme public concernant la planification. L'objectif consiste à circonscrire la demande tout en comblant les besoins d'information du demandeur. Cela peut entraîner la réduction des frais et la prestation d'un meilleur service sur le plan des délais et des résultats.

Modifier la portée : Après avoir discuté de la nature de la demande, le demandeur en modifie parfois la portée. Lorsque cela se produit, l'organisme public doit consigner le changement et en envoyer un avis au demandeur. (p. 28)

Délais : La Loi prescrit un délai de 30 jours civils pour répondre à la demande. Le délai commence à s'écouler le lendemain de la réception de la demande d'accès à l'information. Celle-ci est complète si elle mentionne la Loi, est signée et est accompagnée du paiement des frais initiaux, s'il y a lieu.

Le délai commence à s'écouler lorsqu'un bureau autorisé reçoit une demande, même lorsque celle-ci est vague et imprécise. Il faut s'efforcer d'aider le demandeur à préciser la demande, quoiqu'on ne puisse entreprendre une tâche sans fin.

Prorogation de délai : Lorsque le demandeur ne circonscrit ni ne précise sa demande, ou lorsque la demande est véritablement de nature générale, l'organisme public peut, en vertu de l'alinéa 12(1)a), proroger le délai de réponse de 30 jours (pour un délai de traitement total de 60 jours civils). (...) (p. 29)

(...)

Délais de réponse

Le paragraphe 9(1) de la Loi prévoit que l'organisme public doit répondre à une demande sans délai indu et qu'en tout état de cause il doit faire tous les efforts raisonnables pour répondre à la demande au plus tard 30 jours civils après sa réception, sauf dans les cas suivants :

- le délai est prorogé en vertu de l'article 12;
- la demande est transférée à un autre organisme public en vertu de l'article 13.

Le terme « tous les efforts raisonnables » s'entend des efforts auxquels une personne équitable et rationnelle s'attendrait et qu'elle jugerait acceptables. On s'attend à ce que les efforts de l'organisme public soient exhaustifs.

Le délai de 30 jours est fondé sur des jours civils. Le délai commence à s'écouler le lendemain de la réception de la demande par un bureau dûment autorisé à la traiter et du paiement des frais initiaux, s'il y a lieu.

Si la demande est incomplète et qu'il faut obtenir de plus amples renseignements de la part du demandeur afin d'identifier les documents sollicités, l'organisme public doit demander ces renseignements immédiatement. L'exigence de précision ne modifie pas la date à laquelle le délai commence à s'écouler, mais peut nécessiter une prorogation de délai. (p. 32)

Voir l'ordonnance du Commissaire n° 04-003 au <http://www.assembly.pe.ca/foipp/04-003.pdf>

3.3 TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION

(...)

Le repérage des documents

Le secteur d'origine est généralement responsable du repérage et de la récupération des documents pertinents pour une demande qu'elle a sous sa garde ou son contrôle, dont les documents situés dans les bureaux, les véhicules ou les résidences des employés ou ceux entreposés. Dans les cas qui s'y prêtent, les documents en possession des contractants doivent être repérés.

Le secteur d'origine doit compter sur l'appui des employés chargés de la gestion des documents ou de l'information pour fournir les index et les guides des documents appropriés, lorsque ceux-ci sont accessibles, et pour repérer les documents.

Il est crucial d'être rapide et précis lorsqu'on identifie, trouve, récupère et, dans les cas qui s'y prêtent, reproduit les documents pertinents pour une demande (lorsqu'une demande porte sur un grand nombre de documents, il peut être opportun de ne pas en faire de copies immédiatement).

On estime qu'une demande de base simple comportant la coordination d'employés dans différents secteurs nécessite quatre jours ouvrables pour la confection du dossier de programme de travail, accompagné des documents pertinents à examiner.

Portée de la recherche : La Loi s'applique à tous les documents, selon la définition de ce terme, dont les documents électroniques sous la garde ou le contrôle de l'organisme public. Tous les types de documents pertinents pour la demande, y compris les documents électroniques, doivent être repérés et récupérés.

En outre, tous les endroits contenant des documents – fichiers centraux, dossiers de travail dans les bureaux, services d'archives électroniques et zones d'entreposage externes – doivent faire l'objet de la recherche, et il faut demander aux employés de produire les documents pertinents selon la nature et l'objet de la demande.

Les documents en possession des contractants et sous le contrôle de l'organisme public doivent être repérés, reproduits, s'il y a lieu, et transférés.

Le demandeur peut demander au Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels d'examiner le caractère approprié de la recherche entreprise en vue du repérage des documents. Dans ce cas, l'organisme public doit démontrer qu'il a effectué une recherche raisonnable de tous les services où les documents pertinents pour l'objet de la demande pourraient être repérés.

Conditions liées à l'élimination des documents : L'organisme public ne doit éliminer aucun document relatif à une demande après la réception de celle-ci, même si le document doit être détruit selon un calendrier de conservation et d'élimination autorisé.

Cela inclut les courriels et les documents transitoires pertinents pour la demande qui peuvent exister au moment de la réception de la demande. Dans les faits, la réception d'une demande d'accès à l'information suspend toute mesure d'élimination relative aux documents visés par la demande jusqu'à ce que celle-ci soit complète et que le Commissaire ait tranché tout appel qui lui est soumis.

Le dossier par lequel la demande est transmise au secteur d'origine doit comprendre un rappel que constitue une infraction le fait de détruire un document ou de demander à une autre personne de le faire (alinéa 75(1)e)) et de modifier, falsifier ou cacher un document ou demander à une autre personne de le faire (alinéa 75(1)f)) afin de contourner une demande d'accès à des documents. L'auteur de telles infractions est passible d'une amende maximale de 10 000 \$.

Dans les cas où des documents ont été détruits avant la réception de la demande conformément à un calendrier de conservation et d'élimination autorisé, l'organisme public doit indiquer au demandeur dans sa réponse que les documents ont été détruits et mentionner la disposition habilitante ainsi que la date de destruction.

Lorsque les documents ont été transférés au Bureau des archives et des documents publics ou aux archives de l'organisme public, la demande doit être transmise à l'autorité d'archivage pour traitement, sous réserve d'une autre entente entre les deux organisations.

Reproduction des documents récupérés : Une fois les documents repérés, le secteur d'origine ou le bureau du coordonnateur, selon le cas, les prépare pour examen et remplit la documentation.

Cela peut comporter la reproduction et la numérotation des documents pertinents pour la demande ainsi que la préparation :

- d'une liste des secteurs visés par la recherche;
- d'une liste des documents repérés dans chaque secteur, de même que les données d'identification et des parties des listes de dossiers, les dictionnaires de données et les autres aides à la recherche utilisés;
- d'un journal du temps consacré par les employés à la recherche et à la récupération des documents.

Lorsqu'un très grand nombre de documents sont en cause, il peut être plus indiqué d'énumérer les documents plutôt que de les reproduire.

Évaluation préliminaire

Le coordonnateur doit tenir compte de plusieurs questions administratives au tout début du processus de la demande, mais après que le secteur d'origine ait eu l'occasion d'examiner la portée et la nature de la demande et de repérer les documents. Cette analyse guide l'examen préliminaire des documents, que fait le coordonnateur ou, dans les grands organismes, le coordonnateur de concert avec la personne-ressource et les représentants du programme qui connaissent l'objet et les documents en cause.

Voici les questions à poser à cette étape :

- Semble-t-il que tous les documents pertinents ont été repérés et satisfont à la demande?
- Y a-t-il des documents mentionnés dans la demande ou dans les documents repérés qui n'ont pas encore été repérés?
- Y a-t-il des documents soustraits à l'application de la Loi selon l'article 4 ou assujettis à d'autres lois qui ont préséance sur la LAIPRP?
- Tout ou partie des documents peuvent-ils être communiqués immédiatement sans examen minutieux?
- Tout ou partie de la demande doit-elle être transférée à un autre organisme public qui s'intéresse davantage aux documents? Voir la section 3.2 de ce chapitre, Délais de réponse, pour en savoir davantage sur les exigences législatives et les politiques relatives au transfert de demandes.
- Semble-t-il que les documents puissent être trouvés dans d'autres secteurs que ceux qui sont déjà mentionnés, et la recherche doit-elle être élargie?
- Quelle est la portée et la nature de la consultation requise avec d'autres secteurs au sein de l'organisme public? La tâche de veiller à ce que ces consultations se produisent doit être clairement assignée.
- Quelle est la portée et la nature de la consultation externe requise avec d'autres organismes publics et paliers de gouvernement? La tâche d'effectuer ces consultations doit aussi être clairement assignée.
- Les documents contiennent-ils des renseignements commerciaux de tiers ou des renseignements personnels nécessitant un avis à un tiers?
- Le délai de réponse requis sera-t-il vraisemblablement supérieur au délai maximal de 30 jours? Existe-t-il des motifs de prorogation de délai?
- Des frais s'ajouteront-ils aux frais initiaux (s'il y a lieu) en raison du traitement de la demande? (p. 36 à 39)

Dépôt et paiement des frais

(...)

Le paragraphe 76(4) établit les critères de dispense du paiement de tout ou partie des frais.

(...)

Question d'intérêt public, notamment sur l'environnement, la santé publique ou la sécurité : Cette catégorie couvre généralement les cas où la divulgation de tout ou partie d'un document touche l'intérêt public.

Cela se produit lorsque les renseignements contribueront vraisemblablement de façon importante à la compréhension par le public des opérations ou des activités de l'organisme public ou présentent un intérêt majeur pour le public en matière de protection de l'environnement, de santé publique ou de sécurité publique.

Il faut généralement tenir compte de deux principes fondamentaux prévus par la Loi lorsqu'on traite des frais et des dispenses sous le régime de la LAIPRP :

- la Loi vise à favoriser l'ouverture et la transparence de l'administration, sous réserve des limites qui y sont prévues;
- la Loi établit le principe de l'utilisateur-payeur.

Pour déterminer s'il accorde une exemption d'intérêt public, l'organisme public doit tenir compte des questions suivantes :

- Le demandeur est-il motivé par des intérêts privés, ou commerciaux?
- Les membres du public, autres que le demandeur, bénéficieront-ils de la communication?
- Les documents aideront-ils le public à comprendre une question (c'est-à-dire contribueront-ils à l'ouverture et à la transparence de l'administration publique)?
- La communication contribuera-t-elle à la recherche publique sur le fonctionnement de l'organisme public ou sur ses attributions?
- L'accès gratuit à des documents semblables a-t-il déjà été accordé?
- Le demandeur ou des tiers tentent-ils de façon persistante d'obtenir les documents?
- Les documents contribueraient-ils au débat sur des questions d'intérêt public ou au règlement de celles-ci?
- Les documents aideraient-ils le public à mieux comprendre les questions qui relèvent du mandat de l'organisme public?
- Les documents ont-ils trait à un conflit entre le demandeur et l'organisme public?
- L'organisme public aurait-il dû prévoir le besoin du public d'avoir le document?
- L'organisme public s'est-il montré favorable à la demande? Par exemple, certains documents ont-ils été mis à la disposition du demandeur sans frais ou l'organisme public l'a-t-il aidé à circonscrire la demande de manière à en réduire les frais?
- La dispense des frais ferait-elle passer du demandeur à l'organisme public une partie déraisonnable du coût de manière à nuire considérablement au fonctionnement de l'organisme public?
- Quelle est la probabilité que le demandeur diffuse la teneur du document?

L'organisme public doit tenir compte de ces questions lorsqu'il exerce son pouvoir discrétionnaire de renoncer aux frais ou de les réduire. L'organisme public peut solliciter du demandeur réclamant une dispense dans l'intérêt public qu'il fournisse des renseignements relatifs aux points qui semblent pertinents pour les documents sous examen.

Si le Commissaire examine la décision de ne pas accorder de dispense des frais dans l'intérêt public, l'organisme public pourrait juger utile de démontrer qu'il a tenu compte de ces points lorsqu'il a évalué les frais. (p. 44 et 45)

DÉCISIONS DU COMMISSAIRE

▪ Aspects de l'obligation

Ordonnance n° 05-001, Re: Department of Transportation and Public Works, 25 février 2005

J'ai examiné plusieurs ordonnances rendues par les commissaires à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Alberta et de la Colombie-Britannique qui portent sur l'équivalent dans ces provinces de notre article 8 susmentionné. J'ai conclu que même si le demandeur doit initialement indiquer les motifs pour lesquels il estime que l'organisme public n'a pas rempli l'obligation de prêter assistance que lui impose l'article 8, c'est à l'organisme public qu'il incombe de démontrer qu'il a exécuté son obligation conformément à l'article 8, compte tenu des principes sous-jacents de la Loi. (Ordonnance de l'Alberta 96-022)

Je souscris à l'opinion qu'a énoncée le Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Colombie-Britannique dans l'ordonnance n° 30-1994, selon laquelle l'organisme public s'acquitte de son obligation d'aider le demandeur lorsqu'il fait tous les efforts raisonnables pour repérer les documents sollicités et informe le demandeur en temps voulu de ce qu'il a fait.

En outre, le temps consacré à la recherche des documents n'est pas concluant quant au caractère suffisant de la recherche. Ce qui compte, c'est que l'organisme public a cherché les documents sollicités. (Ordonnance de l'Alberta 99-039) (p. 3)

Le Commissaire estimait que l'institution avait rempli son obligation :

Toutefois, mon enquête révèle que l'organisme public a fait une recherche exhaustive dans ses documents et qu'il a fait une deuxième recherche de façon consciencieuse conformément à l'article 8 de la Loi. En outre, la recherche des factures sur support papier a été contre-vérifiée par rapport aux documents de factures payées par l'organisme public, et les résultats de la recherche ont été confirmés de nouveau. (p. 4)

Ordonnance n° 04-003, Re: Department of Health and Social Services, 10 novembre 2004

Les articles 8 et 9 de la Loi imposent à l'organisme public l'obligation d'aider le demandeur et de lui répondre sans délai injustifié. Il incombe donc au responsable de l'organisme public de démontrer que l'organisme a exécuté ses obligations. (p. 3 et 4)

À la lumière de ce qui précède, j'estime que l'organisme public ne s'est pas acquitté de son obligation d'aider le demandeur lorsque celui-ci a sollicité les reçus manquants le 8 août 2003 et le 14 novembre 2003. Plus particulièrement, l'organisme public a manqué à son obligation en ne répondant pas à la note du demandeur et en ne tentant pas de retracer les reçus lorsque le demandeur a fait une demande verbale précise le 14 novembre 2003. Une courte conversation entre l'organisme public et le demandeur aurait permis de cerner les reçus particuliers sollicités. Une telle conversation n'a jamais eu lieu. (p. 6)

▪ **Dispense des frais**

Ordonnance n° 06-002, Re: Department of Environment, Energy and Forestry, 4 juillet 2006

L'exercice du pouvoir discrétionnaire par la dispense des frais comporte deux étapes, la première étant la détermination de la question de savoir si le document a trait à une question d'intérêt public et, dans le cadre de la deuxième et dernière étape du processus décisionnel, l'organisme public doit tenir compte de tous les facteurs pertinents, dont les objets de la LAIPRP. L'organisme public doit se laisser guider par les questions suivantes :

1. Peut-on raisonnablement s'attendre à ce que le public bénéficie de la communication de ce document?
2. Octroyer une dispense ferait-elle passer du demandeur à l'organisme public des coûts de réponse déraisonnables?
3. Les documents contribueraient-ils au débat sur la question d'intérêt public ou au règlement de cette question?
4. Pendant le processus de demande d'accès :
 - a) L'organisme public a-t-il répondu en temps voulu à la demande et s'est-il acquitté de son obligation de prêter assistance?
 - b) Le demandeur, considéré du point de vue d'une personne raisonnable, a-t-il collaboré ou travaillé de façon constructive avec l'organisme public, lorsque celui-ci l'a demandé, au cours du processus de demande d'accès, notamment en circonscrivant ou en précisant la demande d'accès dans les cas où il était raisonnable de le faire?
 - c) Le demandeur a-t-il rejeté de façon déraisonnable une proposition, par l'organisme public, qui réduirait les coûts de réponse à la demande d'accès? (p. 11)

[Note : Ce processus est aussi mentionné dans l'ordonnance n° 04-004 et dans l'ordonnance n° 03-001]

L'élément de preuve le plus convaincant qui m'a été fourni est le fait que l'organisme public et le demandeur ont eu de nombreux contacts au cours du processus de demande au début de 2003, pendant lesquels l'organisme public s'est efforcé d'aider le demandeur. Selon l'organisme public, il y a eu 17 contacts pendant cette période entre lui-même et le demandeur. En outre, le coordonnateur a communiqué avec des gens au sein de l'organisme public et a tenté à plusieurs reprises de réduire les coûts assumés par le demandeur, s'acquittant de l'obligation de prêter assistance. L'organisme public a aussi surpassé les exigences de la LAIPRP en répondant aux questions du demandeur qui n'étaient pas liées à son obligation de divulgation.(p. 17)

Ordonnance n° 04-004, Re: Department of Environment, Energy and Forestry, 10 novembre 2004

Dans cette ordonnance, le Commissaire a jugé que l'institution avait tenté de minimiser les coûts en travaillant avec le demandeur pour circonscrire la demande, que l'institution avait une politique informelle de sous-estimation des coûts et que l'institution et le demandeur avaient collaboré pour circonscrire la demande et déterminer exactement les renseignements que le demandeur désirait obtenir. (p. 7 à 9)

DÉCISIONS JUDICIAIRES

S.O.

Site Internet

<http://www.cai.gouv.qc.ca/index.html> (Commission)

Loi

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, Loi sur l', L.R.Q. c. A-2.1.

An Act respecting access to documents held by public bodies and the protection of personal information, R.S.Q. c. A-2.1.

DISPOSITIONS PERTINENTES

42. La demande d'accès à un document doit, pour être recevable, être suffisamment précise pour permettre de le trouver.

Lorsque la demande n'est pas suffisamment précise ou lorsqu'une personne le requiert, le responsable doit prêter assistance pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés.

(L'article 95 est équivalent pour les demandes d'information personnelles)

84.1. Un établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec ou un ordre professionnel qui fournit à une personne un renseignement personnel de nature médicale ou sociale la concernant doit, à la demande de cette personne, lui fournir l'assistance d'un professionnel, qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement.

138. Les membres du personnel de la Commission doivent prêter assistance pour la rédaction d'une demande de révision à toute personne intéressée qui le requiert.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

▪ **Rapport annuel de gestion 2006-2007**

L'accès aux documents des organismes publics est favorisé par une nouvelle obligation de diffusion automatique. Les renseignements et documents accessibles devant être diffusés dans un site Internet seront identifiés par un règlement du gouvernement. Parmi les nouvelles mesures de nature à favoriser l'accès aux documents, on note également l'obligation pour un responsable de l'accès de prêter assistance à un requérant lorsque sa demande n'est pas suffisamment précise ainsi que l'obligation de prendre des mesures d'accommodement raisonnables pour permettre à un requérant handicapé d'exercer ses droits d'accès. (p. 19-20)

DÉCISIONS DE LA COMMISSION

▪ **Article 42**

Raymond Doray et François Charrette, *Accès à l'information, Loi annotée, jurisprudence et commentaires*, vol. 1, feuilles mobiles (Cowansville, QC.: Les éditions Yvon Blais, 2001):

- La loi ne contraint pas les organismes publics à créer des documents pour répondre à une demande d'accès. (p. 42-1)
- Les organismes publics doivent classer leurs documents de manière à en permettre le repérage. (p. 42-2)
- Une demande d'accès qui est imprécise est irrecevable. (p. 42-2)
- Le délai de vingt jours ne saurait commencer à courir tant et aussi longtemps que le demandeur n'a pas précisé sa demande. (p. 42-3)
- Les modifications apportées à l'article 42, en juin 2006, font en sorte que le responsable de l'accès doit désormais prêter assistance au demandeur non seulement lorsque celui-ci le requiert mais également lorsque la demande d'accès n'est pas suffisamment précise. (p. 42-2.1)
- La Commission applique le critère de la raisonnable pour déterminer si une demande d'accès est précise et, partant, recevable. Ainsi, la précision d'une demande d'accès n'a pas à être évaluée en fonction de la profession, du statut ou des connaissances du demandeur. (p. 42-2)
- Selon l'article 95, le demandeur n'est généralement pas en mesure de savoir dans quel document ou dossier et à quel endroit se trouvent les renseignements qui le concerne, donc il ne saurait dans tous les cas être justifié de requérir du demandeur qu'il fournisse des précisions de cette nature. (p. 95-1)

Bobula c. Commission scolaire protestante de Chateauguay Valley, 1997 C.A.I. 147, p. 7

C'est la Commission, et non le responsable, qui détient le pouvoir de déclarer une demande irrecevable.

Bureau d'animation et d'information logement du Québec Métropolitain c. Régie du logement, 1993 CAI 362

Le caractère onéreux de la démarche de localiser des documents n'est pas un critère retenu par le législateur en tant que restriction au droit d'accès. Un organisme public ne peut invoquer l'article 42 pour refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque la difficulté de trouver les documents découle de son mode de classement et non d'une imprécision de la demande.

Côte St-Luc (Ville de) c. Vecsei, 1987 C.A.I. 460

Le demandeur a été aussi précis que possible dans les circonstances. Ne sachant pas à quel niveau hiérarchique les décisions ont été prises, le demandeur ne pouvait apporter plus de précision. Il a donc raison de prétendre que l'institution ne peut exiger de lui qu'il connaisse les diverses appellations qu'elle utilise pour cataloguer ses documents.

[Note : voir aussi *Fournier c. Commission scolaire de Charlesbourg*, 1992 C.A.I. 280;
Desrochers c. Commission scolaire Bladwin-Cartier, 1990, C.A.I. 203]

C.U.M. c. Winters, 1984-86 C.A.I. 269

L'article 42 établit un critère objectif, il ne saurait être question d'évaluer les efforts d'identification des documents recherchés par rapport au statut professionnel du demandeur.

▪ **Article 84.1**

X c. Société de l'assurance automobile du Québec, 1998 C.A.I. 362

L'article 84.1 ne s'applique pas lorsque le demandeur comprend les renseignements qui apparaissent dans son dossier.

(note : il n'y a aucune décision sous l'article 138)

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

[Traduction]

Site Internet

<http://www.oipc.sk.ca/> (Commissaire)

Loi

*Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.S. 1990-91, c. F-22.01.
(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels)*

DISPOSITIONS PERTINENTES

6(1) Le demandeur doit :

- a) présenter la demande sous la forme prescrite à l'institution gouvernementale où est conservé le document contenant les renseignements;
- b) indiquer l'objet du document sollicité en en précisant suffisamment la période, le lieu et l'événement pour permettre à la personne qui connaît l'objet d'identifier le document.

(2) Sous réserve du paragraphe (4) et du paragraphe 11(3), la demande est réputée avoir été présentée lorsque l'institution gouvernementale à laquelle elle est destinée la reçoit.

(3) Lorsque le responsable est incapable d'identifier le document sollicité, il en avise le demandeur et l'invite à lui fournir des renseignements supplémentaires susceptibles de mener à l'identification du document.

(4) Lorsque le responsable sollicite des renseignements supplémentaires conformément au paragraphe (3), la demande est réputée avoir été présentée au moment où le document est identifié.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

▪ **FOIP FOLIO, janvier 2004 (bulletins)**

Obligation de prêter assistance

La LAIPRP ne prévoit pas d'obligation de prêter assistance. Toutefois, le Commissariat à l'information et à la protection des renseignements personnels (CIPRP) estime que les institutions gouvernementales (et les autorités locales sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels détenus par les autorités locales – LAIPRPAL*) ont l'obligation implicite de prendre des mesures raisonnables pour répondre aux demandes d'accès de façon franche, précise et complète. De nombreux demandeurs ne connaissent pas de façon détaillée les types de documents que votre organisation conserve. À notre avis, ce genre d'obligation implicite de prêter assistance est essentiel pour la réalisation de l'objet de la LAIPRP et de la LAIPRPAL. Il s'agit de la norme clairement énoncée dans la Health Information Protection Act (*Loi sur la protection des renseignements sur la santé*). (p. 5)

▪ **FOIP FOLIO, septembre 2004 (bulletins)**

Obligation de prêter assistance

Selon les premières expériences qu'a eues le Commissariat en travaillant avec de nombreuses institutions gouvernementales, les demandes d'accès sont interprétées de façon très restrictive. Nous estimons que cela est incompatible avec l'objet de la LAIPRP. On ne doit pas porter atteinte au droit fondamental d'accès à l'information en faisant défaut d'aider le demandeur.

Il est utile pour le coordonnateur de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de communiquer avec le demandeur pour a) déterminer si ce que le demandeur recherche est clair; b) déterminer si la demande peut faire l'objet d'une réponse informelle hors du cadre de la LAIPRP; c) déterminer si la demande peut être précisée en vue de la faire porter sur certains documents essentiels et d'éviter des coûts inutiles au demandeur.

Dans plusieurs cas, nous avons constaté que les institutions gouvernementales ou les autorités locales ne fournissent que des documents sommaires ou secondaires alors qu'elles auraient dû fournir les documents de référence originaux en répondant à une demande d'accès.

La LAIPRP définit très largement le terme « document ». Sauf si le demandeur convient d'accepter un sommaire ou un document secondaire, vous devez prendre en considération tous les documents susceptibles de répondre à la demande. (p. 2)

▪ **Présentations du Commissaire**

- **Découvrir les secrets de l'accès à l'information (2005)**

Sur réception d'une demande d'accès

Obligation de prêter assistance

- Obligation implicite de prendre des mesures raisonnables pour aider le demandeur
- Répondre de façon franche, précise et complète

Effectuer une recherche appropriée

- Un sommaire, un abrégé ou un document secondaire ne remplace pas les documents de référence
- Il faut communiquer avec les personnes appropriées susceptibles d'avoir les connaissances requises
- Il faut inscrire les détails de la recherche de documents pertinents
- Le CIPRP peut estimer qu'une recherche est inappropriée et recommander une meilleure recherche, plus poussée

Déterminez si des exemptions (obligatoires ou discrétionnaires) s'appliquent et faire les prélèvements dans les documents, si nécessaire

Tenez compte des frais

Répondez dans les délais (p. 12)

- Accès à l'information – Colloque d'hiver de l'Association du barreau canadien (Saskatchewan) sur les solutions de rechange législatives, 2 février 2007

2. LA DEMANDE OFFICIELLE D'ACCÈS À L'INFORMATION

Le droit d'accès ne se limite pas aux résidents de la Saskatchewan ni même aux citoyens canadiens.

Le droit d'accès est atténué de deux façons :

- 1) La partie III prévoit plusieurs exemptions obligatoires et discrétionnaires. Si les renseignements dont la non-divulgence est permise peuvent raisonnablement être prélevés d'un document, l'accès doit être donné à l'égard des autres parties du document.
- 2) L'accès est assujéti au paiement des frais prescrits par règlement.

Chacune de ces réserves sera analysée en détail plus loin dans le présent document.

Peut être accordé l'accès à des renseignements personnels concernant le demandeur (demande de renseignements personnels) ou à des renseignements généraux comme un programme gouvernemental ou un sondage (demande de renseignements généraux).

Les articles 5 à 12 exposent la procédure d'accès à un document assujéti à la LAIPRP.

Le Commissaire a établi qu'un organisme public qui répond à une demande d'accès a une obligation implicite de prêter assistance. Cette obligation consiste à faire « tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre de façon franche, précise et complète ». (Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Saskatchewan, *rapports de révision F-2005-005, F-2004-007, F-2004-005, F-2004-003, LA-2004-001*) (p. 10)

- Examens et enquêtes du CIPRP (Government House – 10 décembre 2007)

Obligation de prêter assistance (p. 27)

- Lorsque la LAIPRP s'applique, l'obligation est implicite.
- Lorsque la Health Information Protection Act (*Loi sur la protection des renseignements sur la santé*) (LPRS) s'applique, l'obligation est explicite.
- Il faut prendre les mesures raisonnables pour aider le demandeur.
- Il faut répondre sans délai au demandeur de façon franche, précise et complète.
- Il faut entreprendre une recherche appropriée de tous les documents pertinents pour la demande.

▪ **Obligation de prêter assistance, 6^e Atelier du CIPRP, 13 septembre 2006**

Objet de la Loi

Rendre les organismes publics plus redevables au public et protéger les renseignements personnels en :

- donnant au public le droit d'accès aux documents
- donnant aux particuliers le droit d'accès à leurs renseignements personnels et le droit de solliciter la correction de ceux-ci
- énonçant des exemptions limitées au droit d'accès
- prévenant la collecte, l'usage ou la divulgation non autorisée des renseignements personnels de la part des organismes publics
- prévoyant un examen indépendant des décisions prises en vertu de la Loi

Divulgence normale – communication active

Le traitement d'une demande d'accès officielle est :

- lourd
- coûteux
- et requiert beaucoup de temps

Art. 3 de la LAIPRP : La Loi ne s'applique pas :

- a) aux documents publiés ni aux documents offerts en vente au public;
- b) aux documents se trouvant dans la sphère publique;
- c) aux documents qui sont placés sous la garde du Conseil des archives de la Saskatchewan par ou pour des personnes ou des organismes autres que des institutions gouvernementales.

Identité du demandeur

L'institution gouvernementale ne doit pas divulguer l'identité du demandeur à quiconque n'a pas de motif légitime de la connaître (pour le traitement de la demande d'accès).

Il est inapproprié de traiter les demandeurs différemment selon leur identité ou l'organisme qu'ils représentent.

Il serait aussi inapproprié de diffuser l'identité du demandeur au sein d'une institution gouvernementale ou de la divulguer à l'externe.

Pour éviter les différences de traitement, nous encourageons le coordonnateur à masquer l'identité du demandeur. Cette approche est compatible avec les enseignements de la Cour fédérale du Canada et les pratiques suivies dans les autres provinces.

Le rapport annuel du Commissaire à l'information du Canada 2001-2002 contient une analyse utile de cette question aux pages 23 à 25.

Obligation de prêter assistance

LPRS, art. 35; Obligation explicite de prêter assistance : « le fiduciaire doit répondre à une demande d'accès présentée par écrit de façon franche, précise et complète ».

LAIPRP, LAIPRPAL; Obligation implicite de faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète.

Communiquez avec le demandeur pour déterminer :

- si ce que le demandeur recherche est clair
- si la demande peut faire l'objet d'une réponse informelle
- si la demande peut être précisée afin de porter sur certains documents essentiels et d'éviter des frais inutiles au demandeur

Rappelez-vous que vous ne pouvez pas vous enquerir des motifs de la demande.

En quoi consiste un document?

Les lois sont axées sur la notion de document.

Une demande d'accès officielle donne au demandeur le droit d'obtenir les documents dans leur forme originale.

Il n'y a aucune obligation légale de créer des documents qui n'existent pas – c.-à-d. des sommaires.

Obligation de chercher

En quoi consiste un document (tout format)

Planifiez la recherche :

- Cernez la période couverte par les documents sollicités
- Discutez avec le demandeur des possibilités de circonscrire la recherche
- Comment avez-vous cherché les documents en votre possession :
- Avez-vous fait la recherche vous-même?
- L'avez-vous déléguée à d'autres? Dans l'affirmative, comment pouvez-vous être certain que la recherche a été exhaustive?
- Avez-vous envoyé un courriel aux autres services?

Se pourrait-il qu'il y ait des documents pertinents qui ne sont pas en votre possession mais qui sont sous votre contrôle?

- Des mandataires, conseillers ou autres services contractuels jouent-ils un rôle?
- Ces documents sont-ils inclus dans le document préparé en réponse à la demande?

Consignez vos efforts de recherche. Cela vous aidera à soutenir votre position en cas de demande de réexamen auprès du CIPRP.

Souvenez-vous qu'il incombe à l'institution gouvernementale de démontrer le bien-fondé du refus de donner accès aux documents (LAIPRP, art. 61; LAIPRPAL, art. 51; LPRS, art. 47)

Ressources

Rapport de révision du CIPRP F-2005-005, rapport de révision du CIPRP F-2004-007, rapport de révision du CIPRP F-2004-005, rapport de révision du CIPRP F-2004-003, rapport de révision du CIPRP LA-2004-001

RECOMMANDATIONS LÉGISLATIVES

▪ Rapport annuel 2004-2005

VI. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION : LE PLAN D'ACTION DE LA SASKATCHEWAN

B. METTRE À JOUR NOS LOIS

(...)

10. Créé une obligation explicite de prêter assistance.

- Exemple : Le responsable doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre de façon franche, précise et complète. (p. 10)

(...)

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

▪ Obligation implicite de prêter assistance

La loi ne prévoit aucune obligation explicite de prêter assistance, mais le Commissaire a conclu qu'il existait une obligation implicite. La partie pertinente de cette décision est la suivante :

Rapport 2004-003, Saskatchewan Government Insurance, 31 mai 2004

Question A : L'institution gouvernementale a-t-elle l'obligation d'aider le demandeur dans le cadre d'une demande d'accès fondée sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*?

[5] Pour répondre à cette question, nous devons nous fonder sur les principes fondamentaux de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* (« la Loi »). La Loi ne comporte aucune disposition d'objet. Une telle disposition serait précieuse pour l'organisme de surveillance qui doit l'interpréter et l'appliquer à différentes situations de fait afin de régler les demandes d'accès et les plaintes.

[6] En l'absence de disposition d'objet spécifique dans la Loi, le Commissariat doit déduire l'objet que poursuivi par l'Assemblée législative lorsqu'elle a conçu ce texte. Par le passé, le commissariat a été guidé par les décisions de la Cour d'appel de la Saskatchewan et de la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan.

[7] Dans l'affaire *Amendt c. Canada Life Assurance Company* [1999] S.J. n° 157, le juge Goldenberg a formulé les observations suivantes :

« Le droit de solliciter l'accès à des renseignements en possession d'un organisme gouvernemental n'a aucun fondement en common law. Il est d'origine purement législative. La Loi est un code en elle-même. Le code énonce une méthode détaillée de demandes, de révision et d'appels auprès de la Cour du Banc de la Reine. À défaut de conformité au processus qui y est prévu, la Cour n'a pas compétence pour trancher l'affaire. » [43]

[8] Dans l'affaire *General Motors Acceptance Corp. of Canada c. Saskatchewan Government Insurance* [1993] S.J. n° 601 au par. [11], la Cour d'appel de la Saskatchewan a déclaré ce qui suit :

« L'objet fondamental de la [*Loi sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels*] reflète le principe général de la divulgation complète, sous réserve des exemptions clairement indiquées par le libellé de la Loi. La Loi comporte des exemptions précises, mais ces exemptions ne masquent pas la politique fondamentale voulant que la divulgation, et non pas le secret, soit l'objectif prédominant de la Loi. Cela ne signifie pas que les exemptions prévues par la Loi ont peu ou pas d'importance. Nous reconnaissons que leur portée et leur application se veulent significatives. La Loi prévoit des exemptions précises afin d'éviter les abus potentiels. La communication de certains types de renseignements pourrait causer préjudice à des intérêts légitimes en matière de protection des renseignements personnels. Par conséquent, on a façonné des exemptions précises pour atteindre un équilibre fonctionnel entre les intérêts opposés. Les dispositions larges prévues par la Loi en matière de divulgation, jointes aux exemptions précises, prescrivent l'« équilibre » entre le droit d'une personne à la vie privée et la politique fondamentale qui consiste à permettre l'examen par le public des documents et des actes des organismes. »

[9] La Loi de la Saskatchewan suit de très près les dispositions prévues à la *Loi sur l'accès à l'information* fédérale. L'objet de la *Loi sur l'accès à l'information* est décrit ainsi :

« 2(1) La présente Loi a pour objet d'élargir l'accès aux documents de l'administration fédérale en consacrant le principe du droit du public à leur communication, les exceptions indispensables à ce droit étant précises et limitées et les décisions quant à la communication étant susceptibles de recours indépendants du pouvoir exécutif. »

En 1997, un Livre vert du gouvernement du Canada a énoncé les motifs qui sous-tendent la *Loi sur l'accès à l'information*. Les auteurs de ce Livre vert ont conclu ce qui suit :

- « Une reddition de compte efficace – repose sur la connaissance de l'information et les options qui s'offrent aux décideurs »;
- « Les documents du gouvernement renferment des renseignements essentiels à la participation des citoyens et des organisations aux décisions publiques qui les intéressent »;
- « le gouvernement est devenu le plus important dépôt de renseignements sur notre société [...] Comme cette information est développée aux frais du public, elle devrait être offerte à celui-ci. »

[10] Au cours des 22 années qui se sont écoulées depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information*, les gouvernements provinciaux et territoriaux ont adopté leur propre législation en matière d'information et de protection des renseignements personnels. Plusieurs de ces textes provinciaux plus récents comportent une disposition d'objet plus exhaustive. Une telle disposition tend à refléter et à renforcer la méthode suivie par le Commissaire fédéral à l'information et par les cours supérieures du Canada dans de nombreuses décisions. L'article 2 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* de la Colombie-Britannique en constitue un bon exemple :

- « 2(1) La présente Loi a pour objet de rendre les organismes publics plus redevables au public et de protéger les renseignements personnels en :
- a) donnant au public le droit d'accès aux documents;
 - b) donnant aux particuliers le droit d'accès aux renseignements personnels qui les concernent et d'en solliciter la correction;
 - c) précisant les exceptions restreintes au droit d'accès;
 - d) empêchant la collecte, l'utilisation et la divulgation non autorisées de renseignements personnels de la part des organismes publics;
 - e) prévoyant un examen indépendant des décisions prises en vertu de la Loi. »

[11] J'estime que cela résume bien et identifie clairement l'objet de lois comme la Loi de la Saskatchewan. Notre bureau analysera la demande de révision en cause et les prochaines demandes de révision en fonction de ces cinq objets.

[12] La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* de la Saskatchewan ne prévoit aucune obligation explicite de prêter assistance. Une telle obligation explicite existe dans d'autres provinces. Par exemple, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* de la Colombie-Britannique prévoit que le responsable de l'organisme public « doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète » [paragraphe 6(1)]. Une disposition semblable est prévue par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* de l'Alberta [paragraphe 10(1)].

[13] L'article 5 décrit ainsi le droit d'accès prévu à la Loi :

« Sous réserve de la présente Loi et des règlements, chacun a droit d'avoir accès aux documents en possession ou sous le contrôle d'une institution gouvernementale et, sur demande présentée conformément à la présente partie, doit se voir accorder l'accès à ces documents. »

[14] Je suis conscient que la plupart des citoyens ne connaissent pas de façon détaillée les types et la description des documents que l'institution gouvernementale conserve. L'obligation de l'institution gouvernementale de prendre des dispositions raisonnables pour chercher les documents pertinents constitue une caractéristique importante permettant le redressement du déséquilibre du savoir entre l'institution et le demandeur. S'il n'y avait aucune obligation de prêter assistance, le droit d'accès pourrait être plus illusoire que réel.

[15] À mon avis, pour réaliser et respecter le « droit » garanti aux résidents de la Saskatchewan par la Loi, il y a une obligation implicite, de la part des institutions gouvernementales, d'aider le demandeur et de répondre de façon franche, précise et complète à une demande d'accès.

Bien que l'obligation de prêter assistance ne constitue qu'une obligation implicite, nous voulons indiquer clairement aux institutions gouvernementales, aux autorités locales et aux fiduciaires en santé que le Commissariat la considère importante. Elle vise à compléter les objectifs énoncés par la Cour d'appel de la Saskatchewan.

[Note : Aussi dans le rapport 2004-005, au par. [19]; dans le rapport 2004-007, au paragraphes [13] à [17], dans le rapport F-2006-001, au par. 96, dans le rapport F-2006-002, au par. 20; le Commissaire a également conclu que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels des autorités locales* comportait une obligation implicite : rapport LA-2004-001]

▪ **Interprétation de la demande / communication avec le demandeur**

Rapport 2004-007, Saskatchewan Property Management Corporation, 14 octobre 2004

[18] Nous encourageons les coordonnateurs des institutions gouvernementales à entreprendre des discussions informelles avec le demandeur pour faire préciser la demande d'accès et veiller à ce que la nature des documents sollicités par le demandeur soit claire. En l'espèce, une telle discussion aurait été bénéfique aux premières étapes du traitement de la demande.

Rapport F-2007-001, Saskatchewan Northern Affairs, 22 mars 2007

[13] Il était indiqué pour l'institution gouvernementale de communiquer avec le demandeur pour préciser la demande d'accès. Un tel acte est conforme à l'obligation implicite de prêter assistance dont doit s'acquitter l'institution gouvernementale. Le Commissariat l'a qualifiée d'obligation de répondre de façon franche, précise et complète au demandeur.

- **Recherche**

Rapport 2004-005, Executive Council, 23 septembre 2004

[19] (...) Cela [l'obligation] signifie également que l'institution gouvernementale doit effectuer une recherche appropriée de tous les documents pertinents pour la demande d'accès.

Rapport 2004-007, Saskatchewan Property Management Corporation, 14 octobre 2004

[13] SPMC, au début de cet examen, a candidement reconnu que la demande précise visant « tout autre document indiquant les activités, les recettes et les dépenses relatives à l'installation » a été considérée extrêmement large. SPMC a conclu que la demande pouvait mener à des « quantités énormes de documents ». Par conséquent, sans consulter le demandeur, SPMC a interprété de façon restrictive la portée des activités, « assortissant ainsi de limites raisonnables la demande ». Si la demande d'accès a une grande portée et comporterait de nombreux documents, nous nous attendrions normalement à ce qu'il y ait une discussion entre le demandeur et l'institution gouvernementale pour déterminer si certains paramètres peuvent être établis. À cette étape, l'une des considérations qui entre en jeu est la possibilité d'estimer les frais conformément au *Règlement sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* et d'exiger le paiement de la moitié des coûts estimés avant de répondre à la demande. Nous soulignons que SPMC n'a à aucun moment fourni une estimation des frais au demandeur. Par conséquent, je conclus que la recherche initialement effectuée par SPMC était insuffisante.

- **Réponse au demandeur**

Rapport 2004-003, Saskatchewan Government Insurance, 31 mai 2004

[26] Je conclus que, de façon générale, l'obligation de l'institution gouvernementale d'aider le demandeur ne comporte pas l'obligation de créer des documents qui n'existent pas actuellement. Dans certaines circonstances exceptionnelles, il pourrait y avoir lieu d'exiger la création d'un document. (...)

Rapport 2004-005, Executive Council, 23 septembre 2004

[21] (...) Lorsqu'elle répond à une demande d'accès, l'institution gouvernementale ne doit pas se contenter de préparer ou de produire un sommaire et de ne communiquer que celui-ci plutôt que les documents de référence dont il est tiré.

Rapport 2004-007, Saskatchewan Property Management Corporation, 14 octobre 2004

[15] Il est important que l'institution gouvernementale indique avec précision les exemptions particulières sur lesquelles elle se fonde pour refuser l'accès. En l'espèce, le demandeur est un journaliste saskatchewanais qui serait considéré comme un demandeur averti connaissant très bien la Loi et son application. La confusion peut s'en trouver réduite en raison du fait que le demandeur connaît bien la Loi, mais cela ne peut décharger l'institution gouvernementale de sa responsabilité de communiquer clairement au demandeur les motifs de refus de l'accès.

Rapport F-2006-004, Saskatchewan Human Rights Commission, 29 novembre 2006

[17] Le fait de fournir des renseignements inexacts sur la personne-ressource pour le Commissariat au demandeur peut entraver les tentatives de celui-ci de solliciter la révision de l'affaire auprès du Commissariat. L'institution gouvernementale est chargée de fournir des renseignements exacts concernant le droit de sollicitation d'une révision.

Rapport F-2007–001, Saskatchewan Northern Affairs, 22 mars 2007

[61] J'estime qu'Affaires du Nord ne s'est pas acquittée de son obligation d'aider le demandeur en :

- a) faisant défaut de l'aviser que le Ministère A et/ou B pourrait avoir des documents pertinents;
- (...)
- d) omettant de fournir un avis provisoire indiquant s'il était probable que le demandeur reçoive des documents de toute manière.

▪ **Dispense des frais**

Rapport F-2007–001, Saskatchewan Northern Affairs, 22 mars 2007

[21] Conformément à l'obligation implicite de prêter assistance, Affaires du Nord aurait dû communiquer avec le demandeur immédiatement après réception de la demande de dispense des frais et l'aviser des renseignements requis pour l'analyse de cette demande. Idéalement, les institutions gouvernementales devraient toutes disposer d'un modèle de lettre ou d'un document qui explique la disposition prévue par la Loi et qui indique le type de renseignements permettant à l'institution gouvernementale d'évaluer une demande de dispense des frais. En envoyant de tels renseignements au demandeur rapidement, on peut éviter d'autres délais une fois que l'estimation des frais a été préparée et fournie au demandeur.

▪ **Autres considérations**

Rapport 2004-002, Saskatchewan Government Insurance, 2 avril 2004

Post-scriptum : L'organisme public doit se rappeler que la LAIPRP ne lui permet pas d'insister pour connaître la raison de la demande d'accès. L'accès aux documents est un droit garanti aux résidents de la Saskatchewan et l'exercice de ce droit d'accès n'est pas conditionnel à une raison ou à une bonne raison. Cela n'empêche pas le demandeur d'indiquer spontanément une raison et cela n'empêche pas non plus la raison qui sous-tend la demande de faire l'objet d'une discussion entre le demandeur et le coordonnateur lorsque celui-ci fait des efforts raisonnables pour l'aider. (p. 5)

Rapport F-2007–001, Saskatchewan Northern Affairs, 22 mars 2007

[12] (...) Le paragraphe 6(3) de la Loi permet à l'institution gouvernementale de suspendre le traitement de la demande d'accès jusqu'à ce que le demandeur fournisse « des renseignements supplémentaires susceptibles de mener à l'identification du document ». Un employé d'Affaires du Nord, autre que l'agent d'accès, a parlé avec le demandeur par téléphone pour faire préciser la demande. L'employé d'Affaires du Nord estimait apparemment après l'échange téléphonique que la demande était claire. Puisque Affaires du Nord n'a pas invoqué le paragraphe 6(3) de la Loi, je conclus qu'Affaires du Nord estimait comprendre les documents que le demandeur avait sollicités.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Territoires

Territoires du Nord-Ouest

Sites Internet

Le Commissaire n'a pas de site Internet

<http://www.justice.gov.nt.ca/Legislation/SearchLeg&RegFR.htm> (Législation)

Loi

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.T.N.-O. 1994, c. 20.

Access to Information and Protection of Privacy Act, S.N.W.T. 1994, c. 20.

DISPOSITIONS PERTINENTES

6. (1) La personne qui désire avoir accès à un document présente une demande écrite à l'organisme public de qui relève, selon elle, le document.

(2) La demande est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de trouver le document.

(3) Le requérant peut demander une copie du document ou demander d'examiner celui-ci.

7. (1) Le responsable d'un organisme public doit fournir une aide raisonnable à tout requérant, et donner suite à chaque demande de façon ouverte, précise, complète et prompte.

(2) Le responsable d'un organisme public prépare un document à l'intention du requérant dans le cas où, à la fois :

a) le document peut être préparé à partir d'un document informatisé qui relève de l'organisme public, en utilisant son système informatique et ses logiciels habituels, de même que les connaissances techniques à sa disposition;

b) le fait de préparer le document n'entraverait pas de façon sérieuse le fonctionnement de l'organisme public.

(3) Le responsable d'un organisme public donne accès à un document dans la langue officielle des territoires indiquée par le requérant dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) le document existe dans cette langue et relève de l'organisme public; b) le responsable de l'organisme public juge dans l'intérêt public de faire traduire ce document dans cette langue.

(4) Aucun droit n'est exigible du requérant pour la traduction d'un document.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

s.o.

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

Note: Les T.N.-O. et le Nunavut ont le même Commissaire.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Site Internet

<http://www.info-privacy.nu.ca/fr/home> (Commissaire)

Loi

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.T.N.-O. 1994, c. 20
Access to Information and Protection of Privacy Act, S.N.W.T. 1994, c. 20

DISPOSITIONS PERTINENTES

(Sont les même que les Territoires du Nord-Ouest)

6. (1) La personne qui désire avoir accès à un document présente une demande écrite à l'organisme public de qui relève, selon elle, le document.

(2) La demande est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de trouver le document.

(3) Le requérant peut demander une copie du document ou demander d'examiner celui-ci.

7. (1) Le responsable d'un organisme public doit fournir une aide raisonnable à tout requérant, et donner suite à chaque demande de façon ouverte, précise, complète et prompte.

(2) Le responsable d'un organisme public prépare un document à l'intention du requérant dans le cas où, à la fois :

a) le document peut être préparé à partir d'un document informatisé qui relève de l'organisme public, en utilisant son système informatique et ses logiciels habituels, de même que les connaissances techniques à sa disposition;

b) le fait de préparer le document n'entraverait pas de façon sérieuse le fonctionnement de l'organisme public.

(3) Le responsable d'un organisme public donne accès à un document dans la langue officielle des territoires indiquée par le requérant dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) le document existe dans cette langue et relève de l'organisme public; b) le responsable de l'organisme public juge dans l'intérêt public de faire traduire ce document dans cette langue.

(4) Aucun droit n'est exigible du requérant pour la traduction d'un document.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

s.o.

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

Le site Web ne contient aucune recommandation.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Site Internet

http://www.ombudsman.yk.ca/infoprivacy/info_index.html (Commissaire)

Loi

Accès à l'information et la protection de la vie privée, Loi sur l', L.R.Y. 2002, c. 1
Access to Information and Protection of Privacy Act, R.S.Y. 2002, c. 1

DISPOSITIONS PERTINENTES

- 6(1)** Pour avoir accès à un document, il faut en faire la demande au gérant des documents.
- (2)** La demande de communication d'un document peut être faite oralement ou par écrit et doit être attestée par la signature ou la marque de l'auteur de la demande; elle est présentée en des termes suffisamment précis permettant d'identifier le document. Si la demande est faite oralement, la personne qui la reçoit doit la consigner par écrit, mais la demande n'est pas complète et n'a pas à être traitée tant que l'auteur de la demande n'y a pas apposé sa signature ou sa marque.
- (3)** L'auteur de la demande peut demander d'examiner le document ou d'en obtenir copie.
- 7** Le gérant des documents fait tous les efforts raisonnables pour prêter assistance à l'auteur de la demande et pour lui fournir une réponse franche, précise et complète.
- 10** L'organisme public dont relève un document doit faire les efforts raisonnables pour prêter assistance au gérant des documents et pour permettre à ce dernier de fournir une réponse franche, précise et complète à toute personne qui présente une demande de communication.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

S.O.

▪ **Rapport annuel 1999**

[Traduction]

« Renseignements » et « documents »

Au cours de l'année 1999, une importante question a été soulevée à au moins deux occasions au sujet de la distinction entre les « renseignements » et les « documents », particulièrement en ce qui a trait aux demandes d'accès à l'information. Cette question mérite une certaine analyse puisqu'elle se retrouve souvent au cœur de la confusion et, parfois, de la frustration. De nombreuses personnes présentant des demandes d'accès sollicitent des renseignements relatifs à un événement, une décision ou, peut-être, à leurs documents personnels, sans savoir si un document donné répondra à leur demande.

Même si la LAIPVP comporte dans son titre les mots « accès à l'information », toutes les références à des « renseignements » dans cette Loi utilisent le terme « documents ». En voici quelques exemples :

- La LAIPVP confère au public « un droit d'accès aux documents ».
- Le terme « renseignements personnels » est défini comme des « renseignements concernant un individu ».
- Dans l'énoncé de sa portée, elle énonce que : « la présente Loi s'applique à tous les documents qui relèvent d'un organisme public ».
- Lorsqu'il fait une demande d'accès, le demandeur doit la présenter en des termes suffisamment précis permettant d'identifier le document.
- En réponse à la demande, l'archiviste doit lui indiquer si l'accès à tout ou partie d'un document lui sera accordé.
- Les demandes en révision après du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée à l'encontre des décisions de l'archiviste et de l'organisme public doivent avoir trait à un document.

Les procédures de traitement des demandes d'accès doivent donc comporter une transition des « renseignements » que recherche le demandeur à un « document » qui répond à la demande. La LAIPVP impose au demandeur, à l'archiviste et à l'organisme public l'obligation de faire cette transition. En vertu de l'article 6, le demandeur doit présenter sa demande en des termes suffisamment précis pour identifier le document. En vertu de l'article 7, l'archiviste « fait tous les efforts raisonnables pour prêter assistance à l'auteur de la demande et pour lui fournir une réponse franche, précise et complète ». L'article 10 prévoit que l'organisme public doit « faire les efforts raisonnables pour prêter assistance [à l'archiviste] et pour permettre à ce dernier de fournir une réponse franche, précise et complète » au demandeur.

Malgré ces exigences, font l'objet de demandes en révision, des affaires où la transition n'a manifestement pas été réussie. Le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée a relevé certains facteurs contributifs :

- L'information extrêmement large et souvent vague que donne le demandeur concernant les renseignements sollicités.
- Le manque de compréhension par le demandeur du type de renseignements qui aiderait l'archiviste et l'organisme public à identifier le document.
- Le traitement de la demande par l'archiviste et l'organisme public sans identification d'un document donné.
- L'absence de répertoire d'information contribuant à l'identification et au repérage des documents, comme l'exige l'article 63 de la LAIPVP.

Par l'entremise de ses révisions et de la communication générale avec les organismes publics et l'archiviste, le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée fait tous les efforts pour renforcer la nécessité d'un processus efficace de transition qui va de la demande de renseignements à l'identification d'un document.

Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée estime que le gouvernement peut contribuer à ce processus. Rien dans la LAIPVP ne permet au Commissaire de formuler des recommandations officielles au gouvernement dans le rapport annuel. Toutefois, le Commissaire invite le gouvernement à prendre en considération les recommandations informelles suivantes :

1. Terminer la publication du répertoire d'information.
2. Fournir la formation requise aux employés de l'archiviste et aux coordonnateurs ministériels de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour qu'ils réussissent la transition de la demande de renseignements à l'identification de documents pertinents.
3. Effectuer un examen des systèmes de gestion de l'information pour vérifier que le stockage et la récupération des documents de tous les organismes publics permettent l'identification efficace de documents en réponse aux demandes d'accès. (p. 7 et 8)

▪ Rapport annuel 2001

QUEL EST LE LIEN ENTRE «INFORMATION» ET «DOCUMENT»?

Une demande vague ou trop générale risque de prolonger inutilement le délai de réponse de l'archiviste et de l'organisme public. Elle peut aussi mener l'organisme public à chercher des renseignements que le demandeur ne veut pas nécessairement obtenir. Souvent, une demande est trop vaste ou vague parce que le demandeur connaît mal l'organisme public et les dossiers dont celui-ci dispose. L'organisme public devrait toujours communiquer avec le demandeur afin de préciser la nature exacte des documents recherchés. Le demandeur pourra ainsi clarifier sa demande et avoir l'occasion de la modifier, au besoin.

L'application efficace de la Loi passe par une distinction efficace entre «information» et «document». Une «information» est tout renseignement contenu dans un document. Un document est défini dans la Loi comme étant toute chose sur laquelle des renseignements sont enregistrés ou préservés. Lorsqu'une demande d'accès à l'information est de nature générale, la Loi stipule qu'il faut identifier les documents pertinents liés à la demande. La Loi attribue au demandeur la tâche de fournir des détails suffisants pour identifier les documents nécessaires. Toujours selon la Loi, l'archiviste et l'organisme public se doivent de venir en aide au demandeur et de rechercher avec diligence les documents demandés. La réponse fournie au demandeur doit être ouverte, précise et complète.

En 2001, dans le cadre d'une enquête sur un organisme public qui refusait l'accès à des documents, le commissaire a examiné si l'archiviste et l'organisme public avaient bien identifié les documents ciblés par la demande. Dans ce cas, l'archiviste avait demandé des précisions au demandeur parce qu'il avait de la difficulté à trouver les documents appropriés. Comme le demandeur n'avait pas fourni d'autres précisions malgré les demandes de l'archiviste, le commissaire a conclu que l'organisme public s'était acquitté de son devoir d'aider le demandeur. (p. 18)

▪ Rapport annuel 2003

Le dernier cas que je veux illustrer concerne une situation dans laquelle j'ai jugé qu'il était nécessaire de convoquer officiellement un représentant du ministère des Services aux collectivités pour qu'il réponde, sous serment, à des questions afin de me permettre de comprendre comment cet organisme public pouvait refuser à une personne l'accès à des dossiers que, lors de la révision, il a prétendu ne pas avoir en sa possession ou sous son contrôle. Ni mon enquête préalable ni ma communication écrite à l'organisme public n'ont pu régler cette divergence. L'explication qui finalement a transparu était que l'organisme public s'était aligné sur la réponse d'un autre organisme public face à la demande de dossiers semblables effectuée par la même personne, au lieu de créer sa propre réponse fondée sur sa recherche et un examen minutieux des dossiers demandés. L'organisme public a refusé l'accès à la personne en croyant faussement qu'il détenait les dossiers recherchés. Toutefois, une autre recherche a révélé que ce n'était pas le cas.

Dans mon rapport après révision, j'ai souligné le fait que la *loi* exige que les organismes publics prennent toutes les mesures nécessaires pour que la réponse à une demande d'accès d'une personne soit transparente, précise et complète. Dans ce cas-là, la réponse était incorrecte et le processus de révision a été inutilement entravé par la réticence ou l'incapacité de l'organisme public à expliquer ouvertement son erreur. (p. 19)

▪ Rapport annuel 2004

Est-ce que le dossier existe?

L'article 13(2) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a été utilisé par plusieurs organismes publics lors de réponses à des demandes d'accès en 2004.

L'article 13(2) est une clause discrétionnaire permettant à l'organisme public de refuser de confirmer ou de nier l'existence de dossiers contenant des renseignements concernant le respect des lois ou des renseignements personnels. L'usage de cette exception exige que l'organisme public détermine si le dossier, s'il existe, contient des renseignements concernant le respect des lois ou des renseignements personnels sur le demandeur ou sur une tierce personne, et si les circonstances justifient le refus de confirmer ou de nier l'existence du dossier.

L'usage de l'article 13(2) est discrétionnaire parce qu'il énonce que « l'organisme public peut refuser de confirmer ou de nier l'existence d'un dossier ». L'opinion du commissaire est que « l'exercice de la discrétion d'un organisme public dans la prise de décisions en vertu de la loi doit considérer les objectifs de la loi. »

Pour justifier sa décision d'appliquer l'article 13(2) à la requête des dossiers par le demandeur, l'organisme public doit fournir des preuves qu'il a considéré les facteurs pertinents, y compris la responsabilité publique et sa responsabilité de protéger les renseignements personnels. Un autre facteur qu'il doit considérer est l'exigence de l'article 10 de la loi, qui est d'aider le gestionnaire de documents à répondre ouvertement, correctement et complètement au demandeur.

À titre d'exemple, un demandeur a fait une requête d'accès à ses renseignements personnels dans un dossier lié à une enquête interne en milieu de travail. L'organisme public a refusé de confirmer ou de nier l'existence du dossier recherché, bien qu'il ait auparavant montré le dossier au demandeur durant le cours de l'enquête.

Lors de l'enquête, le commissaire a déterminé que l'usage de l'article 13(2) n'était pas justifié dans ce cas. Il a observé que « [la] réponse de l'organisme public confirme non seulement l'existence de rapports préliminaires, mais reconnaît aussi que le demandeur est conscient de l'existence d'un tel rapport. Je trouve donc que tout fondement pour la mise en pratique de l'article 13(2) est en réalité supprimé. L'organisme public ne peut refuser de confirmer ou de nier l'existence d'un dossier qu'il a auparavant montré au demandeur dans le cadre du processus d'enquête. »

Dans ce cas, l'organisme public ne s'est pas acquitté du fardeau de la preuve, puisqu'il n'a pas démontré pourquoi il devrait refuser de divulguer l'existence du dossier. L'organisme public a mis en pratique l'article 13(2) comme s'il avait tout simplement le droit de le faire lorsque les dossiers se rapportent aux enquêtes en milieu de travail.

Lors de l'enquête, le commissaire a déterminé que l'organisme public ne s'est pas acquitté du fardeau de la preuve en vertu de l'article 54(1) pour démontrer que le demandeur n'avait aucun droit d'accès aux dossiers sur la base de l'application de l'article 13(2). En conséquence, l'organisme public ne pouvait refuser de confirmer ou de nier l'existence de ces dossiers. Dans son rapport après évaluation, le commissaire a noté « qu'il serait contraire aux objectifs et à l'intention globale de la loi qu'un organisme public refuse de confirmer ou de nier l'existence d'un dossier sans raisons à l'appui pour sa décision. » (p. 20)

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE

s.o.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Autres Pays

Australie

[Traduction]

En Australie, toute personne peut solliciter l'accès à l'information auprès d'un organisme. Ce dernier dispose d'un délai de 30 jours pour répondre à la demande. Seules les demandes d'accès aux documents visés par une exemption sont refusées, refus susceptibles d'examen interne par l'agent principal de l'organisme. La décision de ce dernier peut faire l'objet d'un appel auprès du Tribunal des appels administratifs et, sur des questions de droit seulement, d'un appel après de la Cour fédérale.

On peut aussi porter plainte auprès de l'ombudsman du Commonwealth qui peut faire enquête sur les mesures prises sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information*, notamment les décisions, les délais et le refus ou le défaut d'agir. L'ombudsman présente ses recommandations à l'organisme et ses décisions peuvent faire l'objet d'un appel à l'interne.

Sites Internet

<http://www.comb.gov.au/> (ombudsman)

<http://www.comlaw.gov.au/comlaw%5Cmanagement.nsf/lookupindexpagesbyid/IP200401430?OpenDocument> (site du gouvernement)

http://www.ag.gov.au/www/agd/agd.nsf/Page/Freedom_of_Information (site du gouvernement)

Loi

Freedom of Information Act 1982 (Cth.).
(*Loi de 1982 sur l'accès à l'information*)

DISPOSITIONS PERTINENTES

11.(2) Sous réserve de la présente Loi, n'ont aucune incidence sur le droit d'accès :

- a) les motifs de la demande d'accès;
- b) la croyance de l'organisme ou du ministre quant au motif de la demande d'accès.

15(1) Sous réserve de l'article 15A, quiconque le désire peut solliciter l'accès à un document d'un organisme ou à un document officiel d'un ministre.

(2) La demande doit :

- a) être présentée par écrit;
- b) fournir les renseignements raisonnablement nécessaires sur le document pour permettre à un agent responsable de l'organisme ou au ministre de l'identifier;
- c) indiquer une adresse en Australie où les avis prévus par la présente Loi peuvent être envoyés au demandeur;
- d) être envoyée par la poste à l'organisme ou au ministre ou livrée à un agent de l'organisme ou un membre du personnel du ministre, à l'adresse d'un bureau central ou régional de l'organisme ou du ministre qu'indique un annuaire téléphonique à jour;
- e) être accompagnée du paiement des frais fixés par règlement.

(3) Lorsqu'une personne désire présenter une demande à un organisme ou lui a présenté une demande non conforme au présent article, il incombe à l'organisme de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à présenter la demande d'une manière conforme au présent article.

(4) Lorsqu'une personne a transmis à un organisme une demande qui aurait dû être transmise à un autre organisme ou à un ministre, il incombe à l'organisme qui la reçoit de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à transmettre la demande au bon organisme ou ministre.

(5) Sur réception d'une demande, l'organisme ou le ministre doit :

- a) dès que possible, mais au plus tard 14 jours après réception de la demande par ou pour l'organisme ou le ministre, prendre toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que le demandeur soit avisé de la réception de la demande;
- b) dès que possible, mais au plus tard à la fin de la période de 30 jours suivant la réception de la demande par ou pour l'organisme ou le ministre, prendre toutes les mesures raisonnables pour que le demandeur soit avisé d'une décision relative à la demande (y compris la décision, fondée sur l'article 21, de suspendre l'accès à un document).

(6) Lorsque, à l'égard d'une demande, l'organisme ou le ministre indique par écrit que, selon les exigences des articles 26A, 27 ou 27A, il est approprié de prolonger la période mentionnée à l'alinéa (5)b) :

- a) la période est réputée prolongée d'une période supplémentaire de 30 jours;
- b) l'organisme ou le ministre doit, dès que possible, en informer le demandeur.

16(1) Lorsque l'organisme se fait demander l'accès à un document et que le document n'est pas en sa possession mais est, à la connaissance de cet organisme, en possession d'un autre organisme ou que l'objet du document est plus étroitement lié aux fonctions d'un autre organisme qu'à celles de l'organisme visé par la demande, ce dernier peut, sur consentement de l'autre organisme, transférer la demande à celui-ci.

(...)

(4) Lorsqu'une demande est transférée à un organisme conformément au présent article, l'organisme effectuant le transfert en informe le demandeur et, si cela est nécessaire pour que l'autre organisme puisse examiner la demande, lui envoie le document.

(5) Lorsqu'une demande est transférée à un organisme conformément au présent article, elle doit être interprétée comme une demande :

- a) sollicitant l'accès au document faisant l'objet du transfert auprès de cet organisme;
- b) reçue par l'organisme à sa réception par le premier organisme.

(6) Dans le présent article, le terme « organisme » englobe un ministre.

24(1) L'organisme ou le ministre examinant une demande peut refuser d'accorder l'accès aux documents visés sans enclencher le processus de demande s'il estime que le travail que comporte le traitement de la demande :

- a) dans le cas d'un organisme – entraînerait la réaffectation déraisonnable de ressources considérables consacrées à d'autres activités de l'organisme;
- b) dans le cas d'un ministre – entraverait déraisonnablement et considérablement l'exercice des fonctions du ministre.

(...)

(4) Lorsqu'il décide s'il refuse, en vertu du paragraphe (1), d'accorder l'accès aux documents, l'organisme ou le ministre ne peut tenir compte des facteurs suivants :

- a) les motifs invoqués par le demandeur à l'appui de sa demande d'accès;
- b) la croyance par l'organisme ou le ministre des motifs de la demande d'accès.

(6) L'organisme ou le ministre ne peut refuser l'accès à un document :

- a) au motif que la demande de document n'est pas conforme à l'alinéa 15(2)b);
- b) en se fondant sur le paragraphe (1).

L'organisme ou le ministre peut refuser l'accès dans les cas suivants :

- c) il a donné un avis écrit au demandeur :
 - (i) indiquant son intention de refuser l'accès;
 - (ii) donnant le nom d'un agent de l'organisme ou d'un employé du ministre que le demandeur peut consulter en vue de présenter la demande d'une forme de nature à écarter le motif de refus;
- d) il a donné au demandeur une occasion raisonnable de consulter quelqu'un;
- e) dans la mesure où c'est raisonnablement possible de la faire, il a fourni au demandeur des renseignements l'aidant à présenter la demande sous une telle forme.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

- **FREEDOM OF INFORMATION ACT 1982: FUNDAMENTAL PRINCIPLES AND PROCEDURES**
(LOI DE 1982 SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION : PRINCIPES FONDAMENTAUX ET
PROCÉDURES

(décembre 2005) (Provenant du Ministère du procureur général)

▪

5. Exercer le droit d'accès

Les exigences applicables à une demande (article 15)

5.1 Les seules exigences de validité d'une demande d'accès à un document d'un organisme ou à un document officiel d'un ministre que prévoit le paragraphe 15(2) sont les suivantes :

- la demande doit être présentée par écrit
- la demande doit fournir suffisamment de renseignements pour permettre à l'organisme d'identifier les documents visés
- la demande doit contenir une adresse en Australie où les avis peuvent être envoyés
- la demande doit être envoyée ou livrée à l'adresse du bureau central ou d'un bureau régional de l'organisme, ou à l'adresse du ministre, qu'indique l'annuaire téléphonique

- la demande doit être accompagnée du paiement des frais de demande de 30 \$ (lorsque les frais de demande font l'objet de la remise prévue à l'article 30A, aucuns frais de demande ne sont exigibles pour l'application du paragraphe 15(2) : voir le paragraphe 30A(2) et la nouvelle note LAI n° 29 sur les frais).

Le demandeur n'est pas tenu de préciser que sa demande se fonde sur la LAI (voir le paragraphe 6.3 pour connaître les cas d'invalidité en vertu de l'article 15).

- 5.2 La personne qui présente une demande d'accès à l'information n'est pas tenue d'utiliser un formulaire précis (par exemple, un formulaire de demande normalisé). Un modèle de formulaire de demande figure au verso de la LAI dans le document d'aperçu figurant sur le site Web de la LAI à l'adresse <www.ag.gov.au/foi>.
- 5.3 L'organisme peut encourager le demandeur à suivre une procédure particulière lors de la présentation de sa demande d'accès, mais ne peut refuser la demande uniquement au motif que le demandeur a fait défaut d'observer sa procédure.

Droit d'accès (article 18)

- 5.4 Quiconque présente une demande valide d'accès à un document en vertu de l'article 15 et verse les frais exigibles en vertu du *Règlement sur l'accès à l'information (les frais)* a droit à l'accès au document conformément à la LAI, l'organisme ou le ministère n'étant toutefois pas tenu d'accorder l'accès à un document exempté (voir les paragraphes 18(1) et (2)). Les décisions d'accorder ou de refuser l'accès aux documents sont dans les faits fondées sur l'article 18 (voir les commentaires formulés par l'AAT dans *Re Wilson and Australian Federal Police* (1983) 5 ALD 343, aux 350 et 351 (D5)).

Identité du demandeur ou motif de demande d'accès aux documents

- 5.5 De façon générale, l'identité du demandeur ou ses motifs de demande d'accès aux documents ne sont pas pertinents pour la décision portant sur l'accès. En particulier, le demandeur n'est pas tenu d'établir qu'il doit prendre connaissance des documents pour qu'on lui en accorde l'accès (*Re Mann and Commissioner of Taxation* (1985) 3 AAR 261 (D67)). Le paragraphe 11(2) prévoit que, sous réserve de la Loi, les motifs de demande d'accès donnés par la personne ou la croyance par l'organisme ou le ministre quant à la nature de ces motifs n'ont aucune incidence sur le droit d'accès de la personne. Par conséquent, l'identité du demandeur ou l'usage quelconque qu'il fera des documents n'a généralement aucune incidence sur la décision d'accorder ou non l'accès aux documents (*Re Sunderland and Defence* (1986) 11 ALD 265 (D154)). La Loi prévoit des exceptions à ce principe (voir les paragraphes 38(2), 41(2) et 43(2)), et dans le cas de certaines exemptions, l'intérêt public qui milite en faveur de l'obtention par le demandeur de l'accès à l'information relative à lui-même peut être pris en considération dans l'évaluation de l'équilibre de l'intérêt public à l'égard de la divulgation.
- 5.6 Lorsque des documents sont divulgués en réponse à une demande d'accès à l'information, la LAI n'impose aucune limite à ce que le demandeur peut en faire – la divulgation est destinée au grand public (*News Corporation Ltd c. NCSC* (1984) 57 ALR 550, à la p. 559 (D9/5); *Re S and Commissioner of Taxation* (D239); *Searle Australia Pty Ltd c. PIAC & DCSH* (1992) 108 ALR 163, à la p. 179 (D294)) (mais il faut prendre en note le par. 9.7 plus loin sur la restriction applicable à certaines publications qui figure au paragraphe 91(2)). Il ne faut pas tenir compte de la question de savoir si l'impossibilité par le demandeur d'obtenir l'accès constituerait un déni de justice (*Re Green and AOTC* (D298)). Il faut donc généralement prendre une décision d'accès en présumant que le contenu des documents divulgués deviendra public.

- 5.7 Selon le paragraphe 24(4) de la LAI, les motifs de demande d'accès ne peuvent être pris en considération dans les décisions fondées sur le paragraphe 24(1) concernant la réaffectation considérable et déraisonnable des ressources d'un organisme (voir plus loin les par. 8.6 à 8.10 sur le paragraphe 24(1)).

Identification des documents et portée d'une demande (article 15)

- 5.8 Le demandeur est tenu de fournir des renseignements permettant à un agent responsable de l'organisme ou au ministre en cause de les identifier au sujet des documents dont il sollicite l'accès seulement (paragraphe 15(2)). Il n'est pas nécessaire de fournir une description précise.

Les documents peuvent être décrits de façon générale dans la mesure où la description recèle suffisamment d'information pour permettre l'identification des documents. En voici des exemples :

- tous les documents relatifs à une personne donnée
- tous les documents relatifs à un sujet donné
- tous les documents d'une catégorie donnée qui contiennent des renseignements d'une certaine nature.

Le demandeur n'est pas tenu d'indiquer un numéro de dossier ou de folio ni d'indiquer la date précise que porte le document. Il pourrait suffire, par exemple, de décrire un document en renvoyant à l'article de journal qui le mentionne ou à l'endroit où il est situé, par exemple, « tous les documents relatifs à X détenus au bureau régional de Townsville » d'un organisme.

- 5.9 La demande fondée sur la LAI n'est pas invalide au motif qu'elle est formulée comme une demande d'information plutôt que comme une demande de documents. Même si le droit d'accès prévu à la Loi vise les documents, et non pas l'information (voir le par. 3.33), il doit être interprété équitablement et, s'il est évident que le demandeur sollicite des documents en vertu de la LAI, la demande doit être considérée comme une demande d'accès à des documents (Young c. Wicks (1986) 13 FCR 85 (D90)).
- 5.10 La demande d'accès doit être interprétée selon le sens commun et non pas selon les règles d'interprétation élaborées pour l'interprétation des documents juridiques (Re Timmins and NMLS (1986) 4 AAR 311 (D105)). Généralement, le demandeur ne connaît pas le contenu des documents en question et, souvent, le mieux qu'il puisse faire consiste à identifier un document décrit par genre ou catégorie (Timmins).
- 5.11 La demande d'accès doit être interprétée équitablement et couvrir tous les documents qui pourraient raisonnablement être jugés visés par la description qu'en a faite le demandeur (Re Gould and Department of Health (D57)). Dans l'affaire Re Anderson and AFP (1986) 4 AAR 414 (D137), l'AAT a déclaré qu'en militant en faveur d'une approche fondée sur le sens commun de l'identification des documents contenant l'information sollicitée (le Tribunal) ne veut pas qu'on interprète ses propos comme s'il proposait un mode restrictif ou pédant d'interprétation des demandes d'accès. On ne peut refuser une demande d'accès au motif qu'elle n'identifie pas suffisamment les documents sollicités, sauf si on donne une occasion raisonnable au demandeur de fournir une identification plus adéquate (voir le paragraphe 24(6) et le par. 6.4).
- 5.12 On doit aider le demandeur à remplir une demande s'il n'est pas certain de la manière d'identifier les documents sollicités (paragraphe 15(3)).
- 5.13 Si le demandeur devrait présenter la demande à un autre organisme, il faut l'aider à transmettre la demande à cet autre organisme (paragraphe 15(4)). Les agents sont vraisemblablement en meilleure position que la plupart des demandeurs pour identifier, dans le Répertoire du gouvernement du Commonwealth et d'autres sources, l'organisme susceptible d'avoir les documents visés.

- 5.14 Lorsqu'une demande est formulée de façon très large et pourrait viser un grand nombre de documents, il est sensé de discuter de la demande avec le demandeur afin d'en préciser les termes et, dans les cas qui s'y prêtent, d'en circonscrire la portée (voir le par. 6.6 plus loin). Cela peut se produire avant la remise, en vertu de l'article 29, d'une estimation des frais (voir nouvelle note LAI n° 29, au par. 26) ou par la suite, en vue d'éliminer les frais inutiles exigés du demandeur et les affectations inutiles de ressources de la part de l'organisme. Pour éviter les malentendus, on doit aussi confirmer les modifications de la demande par voie de lettre au demandeur.

Date limite de présentation des demandes

- 5.15 La LAI ne confère au demandeur le droit d'accès qu'aux documents qui existaient au moment du dépôt de la demande auprès de l'organisme. Le demandeur ne peut prétendre que sa demande vise des documents créés après sa réception (Re Edelsten and AFP (1985) 4 AAR 220 (D140)). Toutefois, s'il est commode sur le plan administratif de le faire, on recommande à l'organisme d'inclure les documents ultérieurs qui ont trait directement à la demande (puisque le demandeur pourrait présenter une demande supplémentaire les visant).
- 5.16 Dans le cadre de l'examen interne prévu à l'article 54, la date de réception de la demande est toujours la date limite des documents visés par la demande, quoique encore une fois l'organisme devrait lorsque c'est possible inclure les documents pertinents postérieurs. L'AAT a le pouvoir de considérer que tous les documents sont visés par la demande même s'ils ont été créés entre la date de la décision sous examen et la date de la décision du Tribunal (Re Murtagh and Commissioner of Taxation (1984) 54 ALR 313 (D27); Re S and Commissioner of Taxation (D296A)), et l'organisme doit être prêt à répondre à une directive de l'AAT lui ordonnant de produire ces documents et à présenter des observations sur la question de savoir s'ils sont exemptés ou pas.

6. Les obligations de l'organisme et du ministre dans le cadre des réponses aux demandes

- 6.1 L'annexe 1 contient un document dressant un bref tableau du traitement des demandes fondées sur la LAI ainsi que quelques modèles de lettres. Les autres parties de ces lignes directrices ne portent que sur les questions qui doivent faire l'objet d'une analyse plus poussée que celle de l'annexe 1. La nouvelle note LAI n° 29 contient des renseignements sur les frais de traitement des demandes ainsi que des modèles de lettres.
- 6.2 On peut trouver des directives sur les dispositions que peuvent prendre les décideurs en vertu de l'article 23 dans la note LAI modifiée n° 45/1 publiée le 7 décembre 1984.

Consultation du demandeur

- 6.3 Les articles 15, 22 et 24 de LAI énoncent les obligations de consultation et d'assistance envers les demandeurs. Lorsqu'une personne désire présenter une demande à un organisme, ou a présenté une demande non conforme à l'article 15, l'organisme en cause est tenu par le paragraphe 15(3) de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à présenter sa demande conformément à l'article 15. Lorsqu'une personne a présenté auprès d'un organisme une demande qui aurait dû être présentée à un autre, l'organisme qui la reçoit est tenu par le paragraphe 15(4) de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à présenter la demande à l'organisme ou au ministre approprié, ou il peut transférer la demande dans les cas qui s'y prêtent (article 16; voir les par. 6.19 à 6.25). Le paragraphe 15(4) ne s'applique pas à un ministre (quoique les dispositions de transfert s'y appliquent – voir le paragraphe 16(6)). Toutefois, il est de bonne pratique administrative que le ministre ou son personnel aide le demandeur à présenter une demande valide à la personne ou à l'organisme approprié (voir Re Said and John Dawkins, MP (D307)).

- 6.4 Le paragraphe 24(6) contient une autre disposition sur l'aide au demandeur, qui prévoit que l'organisme ou le ministre ne peut refuser d'accorder l'accès à un document au motif que le demandeur ne s'est pas conformé au paragraphe 15(2) (voir le par. 5.1) ou que le traitement de la demande entraînerait la réaffectation déraisonnable de ressources considérables de l'organisme ou du ministre (voir la partie 8 plus loin), sauf si l'organisme ou le ministre prend certaines mesures. Le par. 8.11 traite de ces mesures.
- 6.5 L'article 22, qui porte sur la transmission de copies remaniées de documents, les questions exemptées étant supprimées (voir les par. 7.18 à 7.21), prévoit qu'il peut convenir de consulter le demandeur sur la question de savoir s'il désire l'accès à une copie modifiée. Il est souvent indiqué de vérifier auprès du demandeur s'il se satisferait de copies modifiées. Cela est particulièrement vrai lorsque la majeure partie du contenu des documents sera supprimée des copies transmises. S'il ressort de la demande ou de la consultation que les documents ne sont pas utiles au demandeur sous cette forme, il est inutile de les fournir et un simple refus est préférable.
- 6.6 L'organisme doit être conscient de la nécessité de consulter le demandeur de manière à réduire le volume de documents visés par une demande (ou « circonscrire la portée d'une demande »), avant ou après l'avis des frais estimés en vertu de l'article 29. Bien que la LAI exige la tenue de consultations dans certains cas, le processus de consultation ne devrait pas se limiter à ces cas (voir les par. 6.3 à 6.5). Une consultation préalable du demandeur, même dans les cas où rien n'indique que la conformité à la LAI entraînerait « la réaffectation déraisonnable de ressources considérables » (paragraphe 24(1)), peut réduire la charge de travail que comporte le traitement de la demande tout en garantissant que le demandeur se voit accorder rapidement l'accès à tous les documents pertinents sollicités. Dans de nombreux cas, par exemple, le demandeur peut ne pas être au courant de la nature et du volume de documents que détient l'organisme, de sorte que la demande peut être formulée en termes plus généraux que ne le justifient les besoins du demandeur. L'aide que l'organisme donne au demandeur doit être équitable et uniforme peu importe l'opinion que se fait le fonctionnaire de la qualité ou de l'issue probable de la demande.
- 6.7 Les agents qui traitent les demandes doivent aussi se rappeler des objets de la LAI qu'énonce le paragraphe 3(1) et du fait que, selon l'intention explicite du Parlement, les pouvoirs discrétionnaires conférés par la Loi doivent être exercés dans toute la mesure du possible pour faciliter et promouvoir, rapidement et au coût raisonnable le plus faible, la divulgation d'information (voir le paragraphe 3(2)).

Délai de réponse à une demande

- 6.8 Sur réception d'une demande valide fondée sur l'article 15 de la LAI, l'organisme ou le ministre doit prendre des mesures raisonnables pour en accuser réception dès que possible, mais au plus tard 14 jours après sa réception (alinéa 15(5)a)).
- 6.9 L'organisme ou le ministre doit aussi prendre toutes les mesures raisonnables pour permettre au demandeur d'être avisé d'une décision sur une demande valide selon le paragraphe 15(2) (voir les par. 5.1 à 5.3) dès que possible, mais au plus tard 30 jours après sa réception (voir l'alinéa 15(5)b)). Il s'agit de 30 jours civils commençant le lendemain de la réception de la demande (Acts Interpretation Act 1901) (*Loi de 1901 sur l'interprétation des lois*), paragraphe 36(1)).
- 6.10 Le délai de 30 jours applicable à l'avis d'une décision sur une demande peut être prorogé à 60 jours si l'organisme ou le ministre indique par écrit qu'il y a lieu de consulter la personne, le gouvernement d'un État ou une entreprise en vertu des articles 26A, 27 ou 27A avant de prendre une décision sur l'accès (paragraphe 15(6)). L'organisme ou le ministre doit informer le demandeur dès que possible que le délai a été prorogé (alinéa 15(6)b)).

- 6.11 Si le délai expire un jour de fin de semaine, un jour de congé férié ou un jour de congé bancaire, il est prorogé au jour ouvrable suivant (*Loi de 1901 sur l'interprétation des lois*, paragraphe 36(1)).
- 6.12 Le délai de 30 jours cesse de s'écouler lorsque le demandeur est avisé d'une évaluation préliminaire des frais (paragraphe 29(1)) ou de l'imposition de frais (paragraphe 29(6)) à l'égard de la demande, et ne recommence pas à s'écouler avant le paiement des frais, un dépôt ou d'autres événements (paragraphe 31(1) et (3), et voir nouvelle note LAI n° 29, par. 32). Lorsque le demandeur ne reçoit pas de décision sur une demande valide dans le délai de 30 jours ou le délai prorogé, il peut interjeter appel auprès de l'AAT comme si la demande avait été refusée la dernière journée du délai (paragraphe 56(1)). Ce processus est qualifié de « refus présumé ». Le paragraphe 56(3) permet à l'ombudsman d'intervenir dans le délai de 30 ou de 60 jours si, après réception d'une plainte de délai déraisonnable de la part de l'organisme, il estime que cette plainte est justifiée.
- 6.13 Le délai de 30 jours ne s'applique qu'à l'avis de la décision sur la demande, et non pas à l'accès même aux documents sollicités. Toutefois, l'accès devrait être fourni dès que possible après la décision qui l'accorde et le paiement des frais. Le délai d'accès déraisonnable constitue un motif de plainte auprès de l'ombudsman.
- 6.14 Dans le calcul du délai de 30 jours, il ne faut pas tenir compte du temps consacré par l'organisme à la consultation du demandeur en vertu de l'article 24 en vue de la circonscription d'une demande (paragraphe 24(7)).
- 6.15 Le demandeur et l'organisme peuvent convenir d'un programme de communication progressive (ou par étape) de documents allant au-delà des délais prescrits par la LAI (*Re Eastman and Department of Territories* (1983) 5 ALD 187 (D1)); et voir *Re Geary and Australian Wool Corporation* (D203), où l'AAT a permis la communication par étape mais a réduit le délai demandé par l'organisme pour traiter une demande complexe).
- (...)

Le réacheminement et le transfert des demandes (articles 15 et 16)

- 6.19 Lorsqu'une personne a présenté à un organisme une demande qui aurait dû être présentée à un autre organisme ou à un ministre, il incombe à l'organisme qui la reçoit de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à la présenter à l'organisme ou au ministre approprié (paragraphe 15(4) – voir le par. 6.3).
- 6.20 L'obligation de prêter assistance au demandeur que prévoit le paragraphe 15(4) est complétée par l'article 16, qui énonce les exigences procédurales applicables au transfert d'une demande d'un organisme à l'autre. La note LAI modifiée n° 31 (publiée en janvier 1985) porte sur les consultations interorganismes et le transfert des demandes fondées sur l'article 16, les modalités n'étant pas reproduites ici (et voir les par. 3.28 à 3.33 dans l'annexe 1).
- 6.21 L'organisme peut transférer une demande à un autre organisme relativement à une partie seulement des documents visés par la demande (paragraphe 16(3A)).

- 6.22 Dans le cadre d'un transfert, qu'il vise une partie ou l'ensemble des documents sollicités, la demande est interprétée comme si elle avait été présentée à l'organisme à qui elle est transférée relativement aux documents visés par le transfert et comme si elle avait été reçue par cet organisme au moment de sa réception par l'organisme transférant (paragraphe 16(5)). Le paragraphe 16(3A) limite la demande transférée aux documents qui font l'objet du transfert. Par conséquent, la demande ne s'applique pas à l'ensemble des documents qui sont en possession de l'organisme à qui la demande est transférée et qui sont visés par ses termes (les parties des par. 12, 17 et 37 de la note modifiée n° 31 portant sur cette question sont maintenant remplacées). Voir aussi les par. 6.26 à 6.28 et 7.14 à 7.17 sur les transferts obligatoires.
- 6.23 Lors du transfert d'une demande :
- transmettez une copie de la demande
 - transmettez une copie du reçu de paiement des frais de la demande, s'il y a lieu
 - indiquez la date de réception de la demande
 - informez le demandeur (paragraphe 16(4))
 - lorsque nécessaire pour permettre à l'organisme à qui la demande est transférée de traiter la demande, envoyez-lui une copie des documents (paragraphe 16(4)).
- 6.24 L'article 51C permet le transfert d'une demande aux fins de modification ou d'annotation de documents personnels dans des cas semblables à ceux qui ont trait aux demandes d'accès aux documents. La seule différence importante réside dans la disposition du paragraphe 51C(7), selon laquelle l'organisme ou le ministre à qui la demande est transférée qui décide de modifier ou d'annoter un document doit en aviser par écrit l'organisme transférant et doit aviser celui-ci de toute modification ou annotation faite à un document. L'organisme transférant ou le ministre doit ensuite modifier ou annoter ses documents de la même manière que dans le cas des documents de l'organisme ou du ministre à qui la demande est transférée.
- 6.25 S'il est susceptible de se révéler nécessaire de ne pas confirmer ni nier l'existence de documents (qui peuvent originer d'une source confidentielle ou d'un organisme de sécurité) en vertu de l'article 25 (voir la nouvelle note LAI n° 26, partie 5), il faut consulter tout organisme pertinent avant d'effectuer le transfert. Si le demandeur est avisé de l'existence de documents au moment de l'avis du transfert, on ne peut refuser de confirmer ou de nier l'existence des documents. Voir aussi les par. 6.26 et 7.14 à 7.17.

(...)

Consultation des autres organismes

(...)

- 6.33 Sauf dans les cas où une demande est transférée conformément à l'article 16 de la LAI, il incombe en vertu de la Loi à l'organisme à qui la demande a été présentée de traiter celle-ci. Le fait qu'un autre organisme soit consulté et souhaite qu'un document ne soit pas divulgué n'empêche pas l'organisme qui reçoit la demande de prendre sa propre décision sur la question de savoir si l'accès au document devrait être accordé.

(...)

Consultation des tiers prévue par la Loi (articles 26A, 27 et 27A)

(...)

6.41 À l'étape de la consultation, il est inutile et déconseillé de divulguer le nom du demandeur, bien qu'il puisse devenir nécessaire de faire plus tard, particulièrement en réponse à une demande fondée sur la LAI qui sollicite ce renseignement.

(...)

RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN

s.o.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

Le livre des *Fundamental Principles and Procedures* (principes fondamentaux et procédures) contient des décisions pertinentes rendues par les tribunaux australiens. La recherche de la jurisprudence australienne n'a rien ajouté à ces décisions.

Nouvelle-Zélande

[Traduction]

En Nouvelle-Zélande, deux lois prévoient des droits analogues d'accès à l'information. Les citoyens, les résidents, les personnes en Nouvelle-Zélande et les personnes morales constituées en Nouvelle-Zélande peuvent solliciter des renseignements officiels auprès d'un ministère. Le ministère dispose de 20 jours ouvrables pour répondre à une demande de renseignements. En cas de refus, la première étape de la procédure d'appel consiste à porter plainte auprès de l'ombudsman, qui dispose des pouvoirs prévus à la *Ombudsmen Act 1975* (Loi de 1975 sur les ombudsmans). Après enquête, l'ombudsman présente un rapport assorti de recommandations au ministère, qui doit suivre ces recommandations, sauf si le gouverneur général, par décret, y appose son veto. Le demandeur peut alors solliciter la révision judiciaire auprès de la Haute Cour et, par la suite, de la Cour d'appel.

Sites Web

<http://www.ombudsmen.govt.nz/> (Bureau de l'ombudsman)

<http://www.legislation.govt.nz/act/public/1987/0174/latest/DLM122242.html> (site du gouvernement)

<http://www.legislation.govt.nz/act/public/1982/0156/latest/DLM64785.html> (site du gouvernement)

LOIS

Local Government Official Information and Meetings Act 1987 (N.Z.), 1987/174 (*Loi de 1987 sur les renseignements officiels et les réunions des administrations locales*) – vise les renseignements en possession des autorités locales.

Official Information Act 1982 (N.Z.), 1982/156 (*Loi de 1982 sur les renseignements officiels*) – vise tous les autres renseignements.

* Ces lois prévoient des droits analogues. Aux fins du présent document, seule la *Loi de 1982 sur les renseignements officiels* est examinée.

DISPOSITIONS PERTINENTES

12. (...)

(2) La demande doit énoncer avec suffisamment de précision les renseignements officiels sollicités

13. Il incombe à chaque ministère, ministre de la Couronne et organisme d'aider raisonnablement la personne qui souhaite présenter une demande conformément à l'article 12 de la présente Loi, qui a présenté une demande fondée sur l'article 12 de la présente Loi mais de manière non conforme à celui-ci ou qui n'a pas présenté sa demande au Ministère, au ministre de la Couronne, à l'organisme ou à l'autorité locale approprié à présenter une demande conforme à cet article ou de renvoyer la demande au Ministère, ministre de la Couronne, organisme ou autorité locale approprié.

15A.(1) Lorsqu'une demande présentée conformément à l'article 12 de la présente Loi est faite ou transférée à un ministère, un ministre de la Couronne ou un organisme, le responsable de ce ministère ou l'agent ou l'employé dûment autorisé par ce responsable, ce ministre de la Couronne ou cet organisme, peut proroger le délai prescrit à l'article 14 ou au paragraphe 15(1) de la présente Loi à l'égard d'une demande dans les cas suivants :

- a) La demande vise un grand nombre de renseignements officiels ou nécessite une recherche d'un grand nombre de renseignements, et le respect du délai initial entraverait de façon déraisonnable le fonctionnement du ministère, les activités du ministre de la Couronne ou le fonctionnement de l'organisme;
- b) Les consultations nécessaires pour la prise d'une décision sur la demande sont telles qu'on ne peut répondre à la demande de façon appropriée et raisonnable dans le délai initial;

18A(1) Pour décider s'il refusera une demande en vertu de l'alinéa 18f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme doit déterminer si l'une des mesures suivantes permettrait l'acceptation de la demande :

- a) l'établissement de frais en vertu de l'article 15;
- b) la prorogation du délai prescrit par l'article 15A.

(2) Aux fins du refus d'une demande en vertu de l'alinéa 18f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme peut considérer comme une seule demande deux ou plusieurs demandes faites par la même personne et qui :

- a) portent sur le même objet ou sur des objets similaires;
- b) sont reçues simultanément ou presque.

18B S'il est probable qu'une demande sera refusée en vertu de l'alinéa 18e) ou f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme doit, avant de la refuser, déterminer si la consultation de son auteur l'aiderait à la présenter d'une manière qui éliminerait le motif de refus.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

- **Practice Guidelines – Official Information (Lignes directrices en matière de pratique – renseignements officiels)** (Provenant du site Internet de l'ombudsman)

Partie A : Application de la législation sur les renseignements officiels

2. Répondre à une demande de renseignements officiels

Lorsqu'il traite une demande de renseignements et y répond, l'organisme doit tenir compte de différentes questions. Voici une liste de ces questions, suivie d'une analyse.

- ❖ Quels sont les renseignements demandés?
- ❖ Les renseignements peuvent-ils être identifiés?
- ❖ Les renseignements sont-ils « détenus »?
- ❖ Les renseignements détenus sont-ils des « renseignements officiels »?
- ❖ Existe-il des motifs administratifs ou procéduraux de refus?
- ❖ Est-il possible de se prononcer sur la demande dans les délais prescrits par la Loi?
- ❖ Existe-t-il une bonne raison de ne pas divulguer tout ou partie des renseignements?

❖ Sous quelle forme les renseignements devraient-ils être communiqués?

Quels sont les renseignements demandés?

Il faut examiner soigneusement la demande afin de cerner les renseignements précis qui ont été demandés.

Si le décideur commence à tenir des choses pour acquies au sujet des renseignements sollicités, il risque de se tromper. Lorsqu'il est clair qu'on présume la portée de la demande, il peut souvent être utile de communiquer avec son auteur si cela est raisonnablement possible. Souvent, une simple conversation téléphonique peut dissoudre toute ambiguïté.

Les renseignements peuvent-ils être identifiés?

L'organisme ne peut refuser une demande simplement parce qu'il la juge vague au point où il n'est pas raisonnablement possible de cerner les renseignements sollicités.

L'article 13¹ de la LRO prévoit ce qui suit :

« 13. Assistance – Il incombe à chaque ministère, ministre de la Couronne et organisme d'aider raisonnablement la personne qui souhaite présenter une demande conformément à l'article 12 de la présente Loi, qui a présenté une demande fondée sur l'article 12 de la présente Loi mais de manière non conforme à celui-ci ou qui n'a pas présenté sa demande au Ministère, au ministre de la Couronne, à l'organisme ou à l'autorité locale approprié à présenter une demande conforme à cet article ou de renvoyer la demande au Ministère, ministre de la Couronne, organisme ou autorité locale approprié. »

S'il ne peut identifier les renseignements sollicités, le destinataire de la demande doit aider de façon raisonnable son auteur à présenter la demande d'une manière conforme à l'article 12² de la Loi. L'assistance raisonnable signifie davantage que dire à l'auteur que la demande n'est pas précise. Compte tenu des objets de la Loi et du principe de l'accès à l'information, il incombe au destinataire de la demande de prendre toutes les mesures raisonnables pour prêter assistance. Cette assistance vise à permettre au demandeur de circonscrire la demande de manière à ce qu'elle soit suffisamment précise pour permettre l'identification des renseignements sollicités.

Le fait qu'une demande vise un grand nombre de renseignements ne signifie pas en soi qu'elle manque de précision. Le terme « *expédition de pêche* » semble être avoir été adopté par les décideurs en matière de demandes d'accès à l'information. Il faut bien comprendre que ce terme ne fait pas partie des motifs de non-divulgaration prévus à la Loi. Si les renseignements sollicités respectent les critères de *précision*, on ne peut refuser la demande au seul motif qu'elle est considérée comme une *expédition de pêche*. La demande doit être traitée selon la Loi.

¹ Article 11 de la LRORAL

² Article 10 de la LRORAL

Si l'organisme détermine qu'il refusera une demande fondée sur l'alinéa 18f)³ de la LRO (au motif que les renseignements sollicités ne peuvent être divulgués sans compilation ou recherche importante – sur ce point, se reporter au chapitre 2.4 de la partie B), il doit d'abord déterminer, selon les modifications récemment apportées à la LRO, si :

- ❖ l'imposition de frais pour la divulgation des renseignements en cause ou la prorogation du délai de réponse permettrait l'acceptation de la demande⁴;
- ❖ une consultation du demandeur aiderait celui-ci à présenter sa demande d'une manière qui n'exigerait pas une compilation ou une recherche importante⁵.

Ces modifications à la LRO confirment le principe général qu'a adopté l'ombudsman à l'égard de l'alinéa 18f), à savoir qu'il s'agit d'une « *disposition de dernier recours* », qui ne doit être utilisée que si les autres mécanismes prévus à la LRO ne permettent pas une gestion raisonnable du fardeau administratif que constitue le traitement de la demande.

Les renseignements sont-ils « détenus »?

L'obligation de prêter assistance s'applique uniquement aux demandes de renseignements « *détenus* » pour l'application de la LRO. Si l'organisme n'est pas en possession des renseignements demandés, il doit déterminer s'il transfère la demande ou la refuse en vertu des alinéas 18e) ou g) de la Loi⁶ [pour l'analyse de l'application de ces dispositions, voir le chapitre 2 de la partie B].

L'alinéa 14b)⁷ de la Loi prévoit que l'organisme doit transférer la demande « *rapidement, et au plus tard dix jours ouvrables après la réception de la demande* » dans les cas où les renseignements visés par la demande :

- « (i) *ne sont pas détenus par le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme, mais le sont plutôt, selon son destinataire, par un autre ministère, ministre de la Couronne, organisme ou autorité locale;*
- (ii) *sont, selon la personne qui traite la demande, plus étroitement liés aux fonctions d'un autre ministère, ministre de la Couronne, organisme ou autorité locale. »*

En vertu de l'article 15A⁸, le délai de dix jours ouvrables peut être prorogé dans certains cas exceptionnels lorsqu'il y a un grand nombre de renseignements ou un besoin de consultation d'autres parties. Toutefois, toute prorogation doit être communiquée dans le délai initial de dix jours ouvrables.

C'est à cette étape initiale (dans les dix jours ouvrables de la réception d'une demande, sauf prorogation fondée sur l'article 15A) que l'organisme doit déterminer qui se chargera de répondre à la demande – par exemple, s'il convient mieux qu'un ministère (ou un organisme de la Couronne ou une société d'État) ou le ministre y réponde. Dans le cas des demandes présentées à un ministre, les renseignements visés ne sont souvent pas en possession du ministre, mais plutôt en possession d'un ministère (qui, souvent, y travaille). Sauf en cas de véritables préoccupations de politiques exigeant les observations du ministre, bon nombre de demandes de ce genre peuvent être transférées au ministère pertinent.

³ Alinéa 17f) de la LRORAL

⁴ Article 18A de la LRO, article 17A de la LRORAL

⁵ Article 18B de la LRO, article 18B de la LRORAL

⁶ Alinéas 17e) ou g) de la LRORAL

⁷ Alinéa 12b) de la LRORAL

⁸ Article 14 de la LRORAL

Si l'organisme décide de transférer la demande, il doit d'abord veiller à identifier tout renseignement pertinent en sa possession. Il doit identifier ces renseignements lorsqu'il effectue le transfert et expliquer :

- a) s'il se chargera de répondre à la demande à l'égard de ces renseignements;
- b) s'il transfère la responsabilité de répondre à la demande à l'égard de ces renseignements.

Il semble être pratique courante pour un organisme de répondre à une demande en ce qui a trait aux renseignements qu'il a générés et de transférer la demande en ce qui a trait aux renseignements générés par d'autres organismes. Pour éviter la confusion inutile, il est de mise dans ces cas d'identifier les renseignements visés par le transfert.

Les renseignements détenus sont-ils des « renseignements officiels »?

Tous les renseignements en possession d'un ministère, d'un ministre de la Couronne agissant en cette qualité ou d'un organisme assujéti à la LRO ou à la *Loi sur les renseignements gouvernementaux officiels et des réunions des administrations locales* (LRORAL) constituent des renseignements officiels. Cela comprend les renseignements en possession d'un entrepreneur indépendant engagé par un organisme ainsi que les renseignements en possession d'un conseil ou d'un comité consultatif chargé d'assister ou de conseiller un ministère, un ministre ou un organisme.

Les ombudsmans considèrent que la définition de « renseignements officiels » vise aussi la connaissance d'une situation ou d'un fait particulier de la part d'agents de tels organismes ou ministères en cette qualité. Le fait que de tels renseignements n'aient pas encore été mis par écrit ne signifie pas qu'ils n'existent pas et qu'ils ne sont pas « détenus » pour l'application de la Loi.

La Privacy Act 1993 (*Loi de 1993 sur la protection des renseignements personnels – LPRP*) fait en sorte que les demandes présentées par ou pour des personnes physiques et visant l'obtention de renseignements personnels à leur sujet doivent être examinées sous le régime de la LPRP plutôt que sous celui de la LRO. Toutefois, les demandes présentées par les personnes morales en vue de l'obtention de renseignements à leur sujet doivent toujours être examinées sous le régime de la LRO. De même, toutes les demandes de renseignements relatives aux autres personnes physiques que leur auteur doivent être examinées sous le régime de la LRO.

Existe-il des motifs administratifs ou procéduraux de refus?

L'article 18⁹ de la LRO énonce les motifs administratifs et procéduraux de refus. Cet article prévoit qu'une demande peut être refusée dans les cas suivants :

- ❖ La divulgation des renseignements sollicités :
 - ♦ serait contraire aux dispositions d'un texte législatif ou réglementaire;
 - ♦ constituerait un outrage au tribunal ou à la Chambre des représentants.
- ❖ Les renseignements sont ou seront bientôt publics.
- ❖ Le document qui contiendrait les renseignements sollicités n'existe pas ou est introuvable.
- ❖ Les renseignements sollicités ne peuvent être divulgués sans compilation ou recherche importante.
- ❖ Les renseignements sollicités ne sont pas détenus et la demande ne peut être transférée à un autre organisme.

⁹ Article 17 de la LRORAL

- ❖ La demande est frivole ou vexatoire ou les renseignements sollicités sont futiles.

Pour une analyse approfondie de la démarche de l'ombudsman relativement à ces motifs, se reporter au chapitre 2 de la partie B de ces lignes directrices.

Est-il possible de se prononcer sur la demande dans les délais prescrits par la Loi?

Lorsqu'une demande de renseignements officiels est reçue, elle doit être examinée, et une décision doit être rendue et communiquée à son auteur **dès qu'il est raisonnablement possible de le faire**, et au plus tard 20 jours ouvrables après la date de réception de la demande¹⁰.

Il est important de souligner que lorsque le délai a été intégré à la Loi en 1987, le Parlement a indiqué clairement que la période de 20 jours ouvrables ne doit pas être considérée comme le délai normal de réponse à une demande, mais devrait plutôt être le délai maximal absolu. Dans son rapport intitulé « Review of the *Official Information Act 1982* » (Examen de la *Loi de 1982 sur les renseignements officiels*), la Commission du droit soutient ce point de vue :¹¹

« Nous estimons que les organismes devraient continuer d'avoir l'obligation fondamentale de traiter les demandes dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Cette exigence demeure primordiale malgré l'existence d'un délai de 20 jours ouvrables. »

Prorogation

L'article 15A¹² de la Loi prévoit la possibilité de prorogation du délai (de transfert à l'article 14¹³ et de la décision à l'article 15¹⁴) dans les cas suivants :

- ❖ La demande vise un grand nombre de renseignements officiels ou nécessite une recherche au cœur d'un grand nombre de renseignements et le respect du délai initial entraverait de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme;
- ❖ Les consultations nécessaires pour la prise d'une décision sur la demande sont telles qu'on ne peut répondre à la demande de façon appropriée et raisonnable dans le délai initial;

Toute prorogation du délai de réponse doit être raisonnable compte tenu des circonstances.

Si l'organisme a l'intention de proroger le délai de réponse, il doit aviser le demandeur avant l'expiration du délai initial de son intention de le faire, de la période de prorogation, du motif de prorogation et du droit de déposer une plainte auprès de l'ombudsman à ce sujet.

La Loi ne permet pas d'avis de prorogation supplémentaire s'il est impossible de respecter la prorogation initiale. À cet égard, l'organisme doit se rappeler que les délais prévus à la Loi constituent des délais maximaux. Toute prorogation du délai maximal de réponse doit être réaliste compte tenu du fait qu'il ne peut y avoir plusieurs prorogations.

Non-respect des délais

Si aucune décision n'est prise dans les 20 jours ouvrables ou dans le délai prorogé, la demande est réputée avoir été refusée et son auteur peut demander à l'ombudsman de faire enquête sur ce refus réputé¹⁵.

¹⁰ Article 15 de la LRO; article 13 de la LRORAL

¹¹ (NZLC R40), paragraphe 158; page 61

¹² Article 14 de la LRORAL

¹³ Article 12 de la LRORAL

¹⁴ Article 13 de la LRORAL

¹⁵ Paragraphe 28(4) de la LRO; paragraphe 27(4) de la LRORAL

De même, lorsqu'une décision est prise et que le demandeur est avisé dans le délai prescrit par la Loi que les renseignements seront divulgués, mais qu'il y a ensuite un délai déraisonnable de divulgation, la demande est réputée avoir été refusée. Le demandeur peut demander à l'ombudsman de faire enquête sur ce refus¹⁶. Par exemple, si le demandeur est avisé dans le délai prescrit par la Loi que les renseignements seront divulgués sur paiement de frais, les renseignements doivent être divulgués dès qu'il est raisonnablement possible de le faire après ce paiement. Il n'y a aucun délai supplémentaire de 20 jours ouvrables suivant le paiement des frais par le demandeur.

Existe-t-il une bonne raison de ne pas divulguer tout ou partie des renseignements?

Les articles 6 et 9 de la LRO énoncent ce qui est considéré comme une « *bonne raison* » en vertu de la Loi de ne pas divulguer des renseignements¹⁷. Lorsqu'on détermine si l'un de ces motifs de non-divulgation s'applique aux renseignements sollicités, il faut tenir compte des questions suivantes :

- ❖ s'il y a des motifs de croire que la divulgation des renseignements aurait un effet préjudiciable;
- ❖ si cet effet préjudiciable nuirait à l'un des intérêts déterminants protégés par l'article 6;
- ❖ si cet effet préjudiciable nuirait à l'un des intérêts protégés par le paragraphe 9(2) – dans l'affirmative, si l'intérêt de non-divulgation doit céder le pas à l'une des considérations militent en faveur de la divulgation dans l'intérêt public, en vertu du paragraphe 9(1).

La partie B de ces lignes directrices énonce la démarche utilisée par l'ombudsman à l'égard de ces motifs de non-divulgation.

L'organisme estimant qu'il y a une bonne raison de refus de la demande doit aviser le demandeur de ce qui suit :

- ❖ la décision de refuser la demande;
- ❖ la raison de cette décision;
- ❖ si possible, les motifs à l'appui de cette raison;
- ❖ le droit de se plaindre à l'ombudsman de cette décision.

Même si l'organisme n'est pas tenu de fournir des motifs à l'appui des raisons de refus prévues par la Loi, le demandeur peut les solliciter¹⁸. Le fait d'aviser le demandeur de ces motifs au moment du refus :

- ❖ améliore le processus décisionnel en garantissant que l'organisme a veillé à disposer de motifs suffisants à l'appui de la décision de non-divulgation;
- ❖ permet au demandeur de mieux comprendre les motifs pour lesquels l'organisme considérerait nécessaire la non-divulgation – si le demandeur estime que ces raisons sont acceptables, la probabilité de plainte à l'ombudsman s'en trouve diminuée.

Sous quelle forme les renseignements devraient-ils être communiqués?

Une fois qu'il est décidé de divulguer tout ou partie des renseignements, il faut se pencher sur la forme de cette divulgation. Toutefois, sous réserve de certaines exceptions, les renseignements doivent être divulgués au demandeur de la manière qu'il privilégie. Les exceptions sont énoncées plus loin.

Il existe plusieurs moyens par lesquels l'organisme peut divulguer les renseignements pour satisfaire à une demande présentée en vertu de la LRO :

¹⁶ Paragraphe 28(5) de la LRO; paragraphe 27(5) de la LRORAL

¹⁷ Articles 6 et 7 de la LRORAL

¹⁸ Sous-alinéa 19a)(ii) de la LRO; sous-alinéa 18a)(ii) de la LRORAL

- ❖ divulguer l'ensemble des renseignements;
- ❖ divulguer l'ensemble des renseignements sous réserve de certaines conditions, comme une restriction concernant leur divulgation à des tiers ou l'acceptation de payer des frais raisonnables;
- ❖ divulguer les renseignements et les assortir d'un énoncé contextuel – ce qui est utile si on craint qu'à eux seuls, les renseignements puissent être trompeurs ou incomplets;
- ❖ divulguer partiellement les renseignements – par exemple :
 - ♦ divulguer un document dans lequel certains renseignements sont supprimés;
 - ♦ divulguer les renseignements sous forme d'un résumé utile;
 - ♦ divulguer un extrait de document;
- ❖ rendre les renseignements accessibles au moyen d'une inspection ou d'un compte rendu verbal;
- ❖ divulguer d'autres renseignements pertinents pour répondre à toute considération militant en faveur de la divulgation dans l'intérêt public – on peut satisfaire à l'intérêt public à l'égard de la divulgation au moyen de la publication d'une déclaration confirmant l'état de la question en cause, les procédures ou le processus décisionnel, plutôt qu'au moyen de la divulgation des renseignements eux-mêmes.

Le paragraphe 16(2)¹⁹ exige que les renseignements sollicités figurant dans un document soient communiqués de la façon que privilégie le demandeur sauf si cela :

- ❖ nuirait à l'efficacité de l'administration;
- ❖ contreviendrait à une obligation légale à l'égard du document;
- ❖ causerait préjudice aux intérêts protégés par les articles 6, 7 ou 9 de la Loi et, dans le cas de l'article 9, s'il n'existe aucun intérêt public opposé.

Partie B : Raisons de refus de demandes

2. Raisons de refus administratives – article 18

(...)

2.4 Compilation et recherche importantes

L'alinéa 18f) de la LRO permet le refus d'une demande au motif suivant :

« Les renseignements sollicités ne peuvent être fournis sans compilation ou recherche importante. »

La LRO n'interdit pas au demandeur de solliciter un grand nombre de renseignements ou de définir largement les paramètres de sa demande. Toutefois, bien que la Loi n'interdise pas expressément les « expéditions de pêche », le Comité Danks a fait l'observation suivante :

« Il n'est pas prévu qu'une personne ait le droit de se livrer à une « expédition de pêche » dans l'espoir ou l'attente que des documents intéressants ou utiles apparaissent ni de présenter une demande vague ou générale visant une catégorie de renseignements. »

L'alinéa 18f) de la Loi autorise le refus d'une demande si les autres mécanismes prévus à la loi ne permettent pas la gestion raisonnable du fardeau administratif que constitue le traitement d'une demande d'une portée étendue ou générale. Les modifications récemment apportées à la LRO confirment cette approche.

¹⁹ Paragraphe 15(2) de la LRORAL

En quoi consiste une « compilation ou recherche importante » ?

Les facteurs suivants sont considérés pertinents dans le cadre de la détermination de la question de savoir si la réponse à une demande particulière entraînerait une « compilation ou recherche importantes » au sens de l'alinéa 18f) :

- (i) la charge de travail que comporte la détermination des renseignements visés par la demande;
- (ii) les difficultés liées au repérage, à la recherche ou à la compilation des renseignements;
- (iii) le nombre de documents à examiner;
- (iv) les heures de travail en cause;
- (v) la nature des ressources et du personnel disponibles pour le traitement des demandes de renseignements;
- (vi) l'effet sur d'autres opérations de la réaffectation de ressources pour répondre à la demande.

Dans quel cas peut-on invoquer l'alinéa 18f) ?

Dans son « Examen de la *Loi de 1982 sur les renseignements officiels* », la Commission du droit a déclaré que :

« Les organismes connaissant bien l'économie de la Loi devraient déjà considérer l'al. 18f) comme une disposition de dernier recours, à interpréter à la lumière de l'obligation, prévue à l'art. 13, d'aider les demandeurs à respecter l'obligation de « précision » et les dispositions de frais et de prorogation de la Loi. »

La Loi prévoit les mécanismes suivants d'aide à la gestion des demandes d'une portée étendue ou générales :

- a) encourager l'identification rapide des renseignements précis que le demandeur sollicite;
- b) promouvoir la communication entre l'organisme recevant la demande et le demandeur pour faciliter le processus d'identification;
- c) fournir des incitatifs aux demandeurs pour que leurs demandes s'inscrivent dans les exigences administratives ou les risques raisonnables :
 - prorogation raisonnable du délai d'examen de la demande;
 - frais raisonnables de communication des renseignements;
 - formes de divulgation de rechange prévues à l'article 16 (résumés ou extraits, compte rendu verbal), qui peuvent éliminer la nécessité d'utilisation d'un grand nombre de renseignements.

Si aucun de ces mécanismes ne permet la gestion raisonnable du fardeau administratif que constitue le traitement d'une demande de portée étendue ou générale dans une affaire en particulier, le refus fondé sur l'alinéa 18f) peut être justifié.

Cette approche a été confirmée par des modifications récemment apportées à la LRO, qui se lisent comme suit :

18A Demandes comportant une compilation ou recherche importante

(1) Pour décider s'il refusera une demande en vertu de l'alinéa 18f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme doit déterminer si l'une des mesures suivantes permettrait l'acceptation de la demande :

- a) l'établissement de frais en vertu de l'article 15;
- b) la prorogation du délai prescrit par l'article 15A.

(2) Aux fins du refus d'une demande en vertu de l'alinéa 18f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme peut considérer comme une seule demande deux ou plusieurs demandes faites par la même personne et qui :

- a) portent sur le même objet ou sur des objets similaires;
- b) sont reçues simultanément ou presque.

18B Obligation d'examiner la possibilité de consulter la personne si la demande sera vraisemblablement refusée en vertu des alinéas 18e) ou f).

S'il est probable qu'une demande sera refusée en vertu de l'alinéa 18e) ou f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme doit, avant de la refuser, déterminer si la consultation de son auteur l'aiderait à la présenter d'une manière qui éliminerait le motif de refus.

Par conséquent, avant de déterminer si l'alinéa 18f) de la LRO permet le refus d'une demande, l'organisme doit d'abord déterminer si :

- l'imposition de frais pour la communication des renseignements en cause ou la prorogation du délai de réponse à la demande permettrait l'acceptation de la demande;
- une consultation avec le demandeur permettrait à celui-ci de présenter sa demande d'une manière qui ne comporte pas une compilation ou recherche importante.

En outre, si le demandeur présente plus d'une demande sur le même sujet ou sur des sujets semblables simultanément ou presque, ces demandes peuvent maintenant être considérées comme une seule demande pour l'application de l'alinéa 18f) de la LRO.

2.5 Demandes frivoles et vexatoires, demandes de renseignements futiles

L'alinéa 18h) de la LRO prévoit une possibilité de refus dans le cas où :

« la demande est frivole ou vexatoire ou les renseignements sollicités sont futiles. »

Cet alinéa prévoit le refus d'une demande dans deux différents contextes :

- (i) la demande, peu importe la nature des renseignements sollicités, est frivole ou vexatoire;
- (ii) les renseignements sollicités sont futiles.

Chacun de ces contextes est analysé ci-après.

La demande est frivole ou vexatoire.

Que signifie « frivole ou vexatoire » ?

L'expression « frivole ou vexatoire » repose sur un long historique juridique dans le contexte de la radiation d'actes de procédure. La Cour a le pouvoir discrétionnaire de radier des actes de procédure pour ce motif, pouvoir qu'elle n'exerce pas à la légère.

Les ombudsmans ont suivi l'interprétation que les tribunaux ont adoptée dans l'examen de la question de savoir si une demande est « frivole ou vexatoire ». Dans ce contexte, les tribunaux ont jugé que :

- pour être « frivole », l'acte de procédure doit être si manifestement frivole que sa présentation constituerait un abus de procédure;
- pour être « vexatoire », la demande doit être telle qu'aucune personne raisonnable ne pourrait la considérer authentique (c'est-à-dire faite de bonne foi).

Donc, pour l'application de la LRO, une demande peut être refusée au motif qu'elle est « frivole » ou « vexatoire » si le demandeur est jugé abuser manifestement des droits qui lui sont conférés par la législation sur l'accès à l'information, plutôt qu'exercer ces droits de bonne foi.

La « demande » est-elle frivole ou vexatoire ?

Il faut noter qu'il importe d'établir une distinction entre la demande considérée « frivole ou vexatoire » et le demandeur qui est qualifié ainsi.

La Loi ne permet pas le refus de demandes au seul motif que le demandeur a déjà présenté de nombreuses demandes, demandant beaucoup de temps, qui, pour l'organisme qui traite avec lui, paraissent ne viser aucun objectif concret. Ce n'est pas l'identité du demandeur qui fait en sorte que la demande soit frivole ou vexatoire, mais plutôt la nature de la demande présentée à la lumière des circonstances.

Toutefois, la conduite du demandeur et l'objet de la demande peuvent fort bien être pertinents pour la question de savoir si sa demande est « frivole ou vexatoire ». L'expérience antérieure peut bien indiquer qu'une nouvelle demande constitue simplement un abus du droit aux renseignements officiels plutôt qu'une demande de renseignements faite de bonne foi, de sorte qu'elle est « frivole ou vexatoire ». Il s'agit d'une conclusion qui doit être tirée compte tenu des relations antérieures avec ce demandeur, mais le fait qu'une personne ait présenté des demandes vexatoires par le passé ne suffit pas en soi pour mener à la conclusion qu'une nouvelle demande est aussi automatiquement vexatoire.

Dans son rapport supplémentaire, le Comité Danks a fait l'observation suivante à l'égard de cette disposition :

« Il paraît manifestement inacceptable qu'une personne déséquilibrée, mal intentionnée ou malicieuse soit en mesure d'inonder un ministère au moyen de demandes qui ne font qu'entraîner des pertes de temps. »

Le Comité n'a cependant pas fait valoir qu'une personne devrait se voir refuser l'occasion de présenter une véritable demande ou que les organismes devraient être en mesure d'établir une distinction entre les demandes selon l'identité de leur auteur. Le Comité a plutôt semblé militer en faveur du principe selon lequel les demandes jugées entraîner une perte de temps (c'est-à-dire présentées pour des motifs irrationnels, mal intentionnés ou malicieux) devraient pouvoir être refusées au motif qu'elles (et non pas le demandeur) étaient « frivoles ou vexatoires ».

Les renseignements sollicités sont futiles

La réponse à la question de savoir si les renseignements sont futiles dépend des circonstances de chaque cas. Des renseignements qui paraissent futiles pour un organisme peuvent être particulièrement pertinents aux fins pour lesquelles le demandeur les sollicite. Voici quelques facteurs pertinents à évaluer :

- la nature des renseignements;
- l'objet pour lequel les renseignements sont sollicités;
- le lien entre les renseignements sollicités et les renseignements publics.

Cette question se pose souvent lorsque des demandes rédigées de façon large sollicitent tous les renseignements relatifs à un sujet donné. De telles demandes couvrent souvent des renseignements futiles qui renvoient à l'objet.

Voici un exemple courant de courriel qui fait référence à l'objet dans le contexte de dispositions administratives en vue de la tenue d'une réunion :

« Objet : [objet]

Devrions-nous nous rencontrer à 15 h et nous rendre au cabinet du ministre pour notre réunion de 15 h 15 avec [personnes pertinentes]? »

Si l'objet de la demande est l'obtention de renseignements reflétant la manière dont une politique donnée a été élaborée, le type de renseignements susmentionnés peut être considéré « futile ». Dans la mesure où la demande vise de tels renseignements, elle pourrait être refusée sous le régime de l'alinéa 18h).

Si, toutefois, l'objet de la demande consiste à déterminer qui a participé à l'élaboration de la politique sous étude, de tels renseignements pourraient être pertinents. Un refus fondé sur l'alinéa 18h) pourrait ne pas se justifier dans de tels cas.

▪ **Ombudsmen Quarterly Review (Bulletin trimestriel des ombudsmans)**

Le Bureau des ombudsmans publie le « Ombudsmen Quarterly Review » (Bulletin trimestriel des ombudsmans), qui vise à fournir de l'aide et des lignes directrices sur l'application de la *Loi sur les renseignements officiels*. La publication se veut un document de référence futur pour les questions relatives à la Loi. Ces publications ne sont pas incluses puisque les *Practice Guidelines* (Lignes directrices de pratique) couvrent de façon détaillée les mêmes sujets.

DÉCISIONS DE L'OMBUDSMAN (TRADUCTION)

Dossier [W3541] – par : le Bureau des ombudsmans

Dossier N° W3541

Le paragraphe 12(2) et l'article 13

En quoi consiste la « précision » – obligation de prêter une assistance raisonnable.

On a demandé au ministre des Sociétés d'État de fournir tout document préparé pour lui depuis octobre 1990 concernant les revendications fondées sur le Traité de Waitangi en général, particulièrement en ce qui concerne les terres de la Railways Corporation (Société des chemins de fer). Le ministre a refusé la demande en se fondant sur les sous-alinéas 9(2)b)(ii) et f)(iv) et j) et sur le paragraphe 12(2) de la *Loi sur les renseignements officiels*.

En réponse à ma demande du compte rendu de cette décision, on m'a informé que la principale difficulté avait consisté à identifier avec suffisamment de précision les documents sollicités en raison du large éventail de documents relatifs aux revendications fondées sur le Traité de Waitangi. Par conséquent, même si les conseillers du ministre étaient d'avis que certains renseignements probablement couverts par la demande étaient protégés en vertu du paragraphe 9(2), le manque de précision de la demande constituait la principale raison du refus.

J'ai expliqué au ministre que le par. 12(2) de la Loi n'est pas une raison de refus, et j'ai souligné les obligations que la Loi impose aux ministères, aux ministres de la Couronne et aux organismes qui reçoivent une demande ne précisant pas suffisamment les renseignements officiels sollicités. Lorsque le destinataire de la demande n'est pas en mesure d'identifier les renseignements en cause, la mesure appropriée à prendre consiste à aider le demandeur de façon raisonnable à identifier les renseignements sollicités.

En l'espèce, on n'a pas tenté d'aider le demandeur. De plus, puisque les renseignements sollicités au moyen de la demande n'avaient pas été identifiés, les raisons invoquées à l'appui du refus ne pouvaient se fonder que sur une présomption de la part des conseillers du ministre. Un tel raisonnement ne suffit pas pour l'application de la Loi. Avant qu'on puisse fournir une raison de refus d'une demande, les renseignements en cause doivent être identifiés par leur détenteur.

Dans cette affaire, des discussions entre les fonctionnaires et le demandeur ont permis la clarification de la demande, et le ministre s'est engagé à l'examiner de nouveau et à prendre une décision à son égard. J'ai donc discontinué mon examen de la décision antérieure.

Ce dossier énonce l'avis de l'ombudsman sur cette affaire. Elle rend compte de l'avis reposant sur les faits particuliers à la lumière des lois et politiques applicables à ce moment. Il ne faut pas l'interpréter comme établissant un précédent en droit en faveur de l'opinion qu'un ombudsman peut se former sur une question semblable à l'avenir.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

s.o.

Royaume-Uni

[Traduction]

Au Royaume-Uni, tous peuvent solliciter l'accès à l'information auprès d'un organisme. En cas de refus, le premier niveau d'appel consiste en un réexamen interne. Si le refus est maintenu, la personne peut présenter une demande au Commissaire à l'information, qui fait enquête et rend une décision. Les parties peuvent interjeter appel de cette décision auprès du Tribunal de l'information et, par la suite, auprès de la Haute Cour sur une question de droit.

Sites Web

<http://www.ico.gov.uk/> (Commissaire)

http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2000/ukpga_20000036_en_1 (Législation)

<http://www.foi.gov.uk/reference/impref/codepafunc.htm> (Ministère des Affaires constitutionnelles)

Loi

Freedom of Information Act 2000 (U.K.), 2000, c. 36.

(Loi de 2000 sur l'accès à l'information)

DISPOSITIONS PERTINENTES

1(1) La personne qui présente une demande d'information à une autorité publique a le droit :

- de recevoir de l'autorité publique un avis écrit lui indiquant si elle possède les renseignements décrits dans la demande;
- de se faire communiquer ces renseignements si tel est le cas.

(3) L'autorité publique n'est pas tenue de se conformer au paragraphe (1) avant d'avoir reçu l'information supplémentaire qu'elle a raisonnablement sollicitée pour identifier et repérer les renseignements demandés et informé le demandeur de cette exigence.

8.(1) Dans la présente Loi, la mention « demande d'information » fait référence à une demande qui :
(...)
c) décrit les renseignements sollicités.

16.(1) Il incombe à l'autorité publique de fournir conseils et assistance, dans les limites du raisonnable, aux personnes qui prévoient lui présenter, ou lui ont présenté, des demandes d'information.

(2) En ce qui concerne les conseils ou l'assistance fournis dans un cas, l'autorité publique qui se conforme au Code de pratique visé à l'article 45 est présumée se conformer à l'obligation que lui impose le paragraphe (1) relativement à ce cas.

45 (1) Le secrétaire d'État publie, et peut modifier à l'occasion, un code de pratique guidant les autorités publiques quant aux pratiques qui devraient, selon lui, être suivies dans l'exercice des fonctions des autorités publiques selon la partie I.

(2) Le Code de pratique doit notamment comporter une disposition concernant :

a) les conseils et l'assistance que fournissent les autorités publiques aux personnes qui prévoient leur présenter, ou leur ont présenté, des demandes d'information, (...)

(4) Le secrétaire d'État consulte le Commissaire avant de publier ou de modifier le code visé au présent article.

(5) Le secrétaire d'État dépose devant chaque chambre du Parlement le code ou le code modifié publié en vertu du présent article.

47.(1) Le Commissaire doit promouvoir l'observation de bonnes pratiques par les autorités publiques et, en particulier, exercer les fonctions que lui attribue la Loi de manière à promouvoir le respect par les autorités publiques :

a) des exigences de la présente Loi;

b) des dispositions des codes de pratique visés aux articles 45 et 46.

50. (1) Toute personne (appelé le « plaignant » dans le présent article) peut solliciter du Commissaire une décision indiquant si, sur une question donnée, une demande d'information présentée par le plaignant à une autorité publique a été traitée conformément aux exigences de la partie I.

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

LIGNES DIRECTRICES / MANUELS / EXEMPLES

▪ **Code of Practice (Code de pratique)**

(du ministère des Affaires constitutionnelles, n'a pas force de loi, novembre 2004)

Introduction

(...)

Obligation de fournir conseils et assistance

L'article 16 de la Loi impose à l'autorité publique l'obligation de fournir conseils et assistance raisonnables au demandeur. Dans tous les cas, l'autorité publique est jugée s'être conformée à cette obligation si elle a suivi les dispositions de ce code relativement aux conseils et à l'assistance. Le Commissaire à l'information peut faire exécuter l'obligation de conseils et d'assistance. Le Commissaire peut publier un avis de décision fondé sur l'article 50 ou un avis d'exécution fondé sur l'article 52 à l'endroit de l'autorité publique qui manque à son obligation légale.

L'autorité publique ne doit pas oublier que d'autres lois du Parlement peuvent être pertinentes quant à la façon dont elle fournit conseils et assistance au demandeur réel ou potentiel, p. ex., la Disability Discrimination Act 1995 (*Loi de 1995 sur la discrimination fondée sur l'invalidité*) et la Race Relations Act 1976 (*Loi de 1976 sur les relations raciales*) (modifiée par la Race Relations (Amendment) Act 2000 (*Loi de 2000 modifiant la Loi sur les relations raciales*)).
(...)

Code de pratique

(...)

II La prestation de conseils et d'assistance aux personnes présentant des demandes d'information

3. Les paragraphes suivants de ce code s'appliquent aux conseils et à l'assistance fournis aux personnes qui prévoient présenter, ou ont présenté, des demandes d'information à l'autorité publique. Ils visent à guider l'autorité publique quant aux pratiques qu'elle devrait suivre dans l'exécution de l'obligation imposée par l'article 16 de la Loi.

Conseils et assistance à ceux qui prévoient présenter des demandes :

4. L'autorité publique devrait publier ses procédures de traitement des demandes d'information. On devrait examiner la possibilité d'intégrer à ces procédures un énoncé indiquant :

la procédure régulière que suit l'autorité publique lorsqu'elle ne possède pas les renseignements sollicités (voir aussi la rubrique III – « Le transfert de demande d'information »);

les cas où l'autorité publique pourrait devoir consulter d'autres autorités publiques et/ou des tiers afin de déterminer si les renseignements sollicités peuvent être communiqués (voir aussi la rubrique IV – « Consultation avec des tiers »).

5. Les procédures devraient comprendre une ou des adresses (y compris une adresse électronique si possible) où le demandeur peut acheminer sa demande d'information ou obtenir de l'aide. On devrait aussi fournir un numéro de téléphone, si possible celui d'une personne désignée qui peut fournir de l'aide. Les publications de l'autorité devraient mentionner ces procédures.

6. Les employés de l'autorité publique qui sont en contact avec le public devraient se rappeler que les gens ne connaissent pas tous la Loi ou ses règlements d'application et qu'ils devront au besoin les porter à l'attention des demandeurs éventuels qui semblent ne pas les connaître.

7. Lorsqu'une personne n'est pas en mesure de formuler sa demande par écrit, l'autorité publique devrait veiller à ce qu'on l'aide de façon appropriée à présenter une demande d'information. Selon les circonstances, on devrait examiner les possibilités suivantes :

aviser la personne qu'une autre personne ou un autre organisme (comme un bureau de conseils aux citoyens) pourrait peut-être l'aider à présenter la demande ou la présenter en son nom;

dans des cas exceptionnels, offrir de noter la demande au téléphone et d'envoyer la note au demandeur pour confirmation (auquel cas la note manuscrite de la demande téléphonique, après vérification et renvoi par le demandeur, constituerait une demande écrite d'information et le délai de réponse prescrit par la Loi commencerait à s'écouler à la réception de la confirmation écrite).

Cette liste n'est pas exhaustive, et l'autorité publique devrait être souple quand vient le temps d'offrir les conseils et l'assistance les plus pertinents pour la situation du demandeur.

Précision de la demande :

8. La demande d'information doit décrire avec suffisamment de détails les renseignements sollicités par le demandeur. L'autorité publique a le droit de solliciter davantage de détails, au besoin, pour identifier et repérer les renseignements sollicités. Dans la mesure où il est raisonnablement possible de le faire, l'autorité devrait aider le demandeur à décrire plus clairement les renseignements sollicités.

9. L'autorité devrait savoir que le but de l'assistance consiste à préciser la nature des renseignements sollicités, et non pas d'établir les objectifs ou les motifs du demandeur. Il faut prendre soin de ne pas donner au demandeur l'impression qu'il est obligé de dévoiler la nature de son intérêt pour exercer le droit d'accès ou qu'il sera traité différemment selon qu'il le fasse ou non. L'autorité publique devrait être prête à expliquer au demandeur les motifs pour lesquels elle demande davantage d'information. Il est important de communiquer dès que possible avec le demandeur, de préférence par téléphone, télécopieur ou courrier électronique, lorsque plus d'information est nécessaire pour préciser les renseignements sollicités.

10. Dans ce cas, l'assistance appropriée peut se traduire par ce qui suit :

donner un aperçu des différents types de renseignements susceptibles de satisfaire à la demande;

fournir l'accès à des catalogues et des index détaillés, lorsqu'ils sont disponibles, pour aider le demandeur à circonscrire la nature et la portée des renseignements en possession de l'autorité;

fournir une réponse générale à la demande énonçant les options pour obtenir des renseignements supplémentaires sur demande.

Cette liste n'est pas exhaustive, et l'autorité publique devrait être souple quand vient le temps d'offrir les conseils et l'assistance les plus pertinents pour la situation du demandeur.

11. Lorsqu'elle tente de faire préciser les renseignements sollicités, l'autorité publique devrait se rappeler qu'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que le demandeur possède des identificateurs comme un numéro de référence de dossier ou la description d'un dossier particulier sauf si elle met ces renseignements à la disposition du demandeur.

Limites aux conseils et à l'assistance

12. Si, après qu'une telle aide lui ait été fournie, le demandeur ne décrit toujours pas les renseignements sollicités d'une manière qui permettrait de les identifier et les repérer, l'autorité n'est pas tenue de solliciter des précisions supplémentaires. L'autorité devrait divulguer tout renseignement relatif à la demande qui a été identifié et repéré et pour lequel elle n'envisage pas demander une exemption. Elle devrait aussi expliquer au demandeur les motifs pour lesquels elle ne peut donner davantage suite à sa demande et décrire la procédure de plainte et les droits conférés au demandeur l'article 50 de la Loi (voir « Procédure de plainte » à la section VI).

Conseils et assistance et frais

13. Lorsque le demandeur indique qu'il n'est pas prêt à payer les montants indiqués dans l'avis de frais qui lui est remis, l'autorité devrait déterminer s'il y a moyen de lui fournir sans frais des renseignements susceptibles de l'intéresser.

14. Lorsque l'autorité n'est pas tenue de satisfaire à une demande d'information parce que, suivant le paragraphe 12(1) et le règlement d'application de l'article 12, le coût de conformité serait supérieur à la « limite appropriée » (c.-à-d. le seuil de coût), l'autorité devrait examiner la possibilité de fournir une indication des renseignements pouvant être fournis, s'il y a lieu, dans le cadre de la limite de coût. L'autorité devrait également examiner la possibilité d'informer le demandeur qu'en reformulant ou en circonscrivant sa demande, il pourrait obtenir les renseignements en contrepartie de frais inférieurs ou sans frais.

15. On ne s'attend pas à ce que l'autorité aide le demandeur dont la demande est vexatoire au sens de l'article 14 de la Loi. Le manuel DCA – « Guidance on Processing Request » (Lignes directrices sur le traitement des demandes) explique la signification de ce terme. Le Commissaire à l'information a aussi publié des conseils sur le traitement des demandes vexatoires et répétitives.

▪ **Freedom of Information Guidance on Processing Requests (Guide de traitement des demandes en matière d'accès à l'information)**

(provenant du ministère des Affaires constitutionnelles)

Chapitre 01 : Objet et introduction

(...)

L'importance des bonnes procédures

En particulier, les ministères doivent s'assurer : (...)

- que les fonctionnaires comprennent et appliquent les nouvelles obligations de conseiller et d'aider le demandeur quant à la formulation de sa demande d'information et au respect des délais de rigueur prescrits par la Loi; (...)

Chapitre 03 : Les limites de votre obligation de répondre à des demandes

(...)

Les demandes répétées et vexatoires

Bon nombre de demandes d'information fondées sur la Loi sont très larges et ne décrivent pas les renseignements sollicités avec suffisamment de précision pour vous permettre de les identifier et repérer. Si la demande a une portée trop vaste ou est trop générale (p. ex., elle sollicite tous les renseignements sur un sujet sur une période de nombreuses années), vous êtes tenu de fournir conseils et assistance au demandeur pour qu'il circoncrive la demande. La section pertinente des lignes directrices contient davantage de renseignements sur les conseils et l'assistance. Mais la portée d'une demande ne constitue pas en soi un motif de refus automatique (quoique les considérations de coût peuvent fort bien être pertinentes dans ce cas). (...)

Chapitre 04 : En quoi consiste une demande

En quoi consiste une demande? Que signifie en pratique votre obligation de fournir conseils et assistance? Vous êtes tenu de fournir conseils et assistance, comme on serait raisonnablement en droit de s'y attendre, aux gens qui ont présenté ou qui prévoient présenter une demande d'information.

Le Code de pratique fondé sur l'article 45 énonce des lignes directrices détaillées sur les conseils et l'assistance au demandeur et donne des exemples de cas donnant naissance à l'obligation et des façons dont l'autorité publique peut s'y conformer. Il y a lieu de consulter le Code de pratique aussi souvent que nécessaire. Le Commissariat à l'information a produit un guide sur les conseils et l'assistance qui figure sur son site Internet.

Les conseils et l'assistance ne sont pas censés modifier le délai de 20 jours ouvrables, dont il est question au chapitre des délais et des frais des présentes lignes directrices. Toutefois, si vous fournissez conseils et assistance parce que vous avez besoin d'information supplémentaire afin d'identifier les renseignements sollicités, vous n'êtes pas tenu de satisfaire à la demande avant d'avoir reçu cette information.

Si vous devez solliciter davantage d'information de la part du demandeur quant à la nature précise des renseignements qu'il demande, vous devez déterminer la façon la plus appropriée de l'obtenir. Le courriel ou, par souci de service à la clientèle, le téléphone peut constituer le moyen le plus rapide.

Il est important de conserver un registre détaillé des lettres, des courriels et des conversations téléphoniques que vous avez avec le demandeur dans le cadre des conseils et de l'assistance que vous lui fournissez. Cela devrait s'inscrire dans tout système de gestion des documents que votre Ministère utilise lorsqu'il traite des demandes en matière d'accès à l'information.

- **Freedom of Information Awareness Guidance No 23 (Ligne directrice n° 23 sur l'accès à l'information)** (Provenant du Commissaire) (mises à jour en janvier 2006)

Conseils et Assistance

Le Commissariat à l'information a produit ces lignes directrices dans le cadre d'une série de lignes directrices énonçant des bonnes pratiques et conçues pour favoriser la compréhension et l'application de la *Loi de 2000 sur l'accès à l'information*. Ces lignes directrices ont comme objectif l'introduction à certains concepts importants figurant dans la Loi et l'énoncé d'approches pouvant être adoptées en réponse aux demandes d'information.

Les lignes directrices seront étoffées au fil du temps selon la pratique.

Ici, nous examinons l'obligation imposée à l'autorité publique par l'article 16 de la Loi, à savoir fournir conseils et assistance à ceux qui demandent de l'information. Les lignes directrices prennent la forme de foire aux questions (FAQ).

(A) QUE DIT LA LOI?

L'article 16 de la *Loi de 2000 sur l'accès à l'information* (la Loi) impose à l'autorité publique l'obligation de fournir conseils et assistance, comme on serait raisonnablement en droit de s'y attendre, aux personnes qui prévoient lui présenter, ou lui ont présenté, une demande d'information. Cet article énonce ensuite que cette obligation est respectée lorsque les conseils et l'assistance fournis sont conformes au Code de pratique fondé sur l'article 45 (le « Code sur l'accès »).

L'obligation de conseils et d'assistance est très large – par exemple, elle s'applique à ceux qui ont demandé ou pourraient demander de l'information – et est susceptible d'être pertinente pour la plupart, voire l'ensemble, des étapes du processus de demande prévues par la Loi. Les conseils et l'assistance peuvent être considérés comme les moyens par lesquels l'autorité publique communique avec le demandeur pour établir ce qu'il veut et, lorsque cela est possible, l'aider à l'obtenir, dans le maintien d'un dialogue avec le demandeur tout au long du processus.

(B) QUESTIONS GÉNÉRALES

1. Comment l'autorité publique établit-elle ce qui constitue des conseils et de l'assistance raisonnables?

L'autorité publique devrait adopter une approche souple et traiter chaque demande d'information réelle ou éventuelle séparément. Dans de nombreux cas simples, la nature des conseils et de l'assistance à offrir sera claire dès le départ. Dans d'autres cas, il faudra dialoguer avec le demandeur pour établir les conseils et l'assistance pertinents et, donc, raisonnables. Dans le cas de demandes valides, il faut les établir rapidement puisque le délai de 20 jours s'écoule. L'autorité exécute l'obligation de conseils et d'assistance prévue à la Loi généralement en appliquant ses normes habituelles de service à la clientèle.

Voici des exemples de conseils et d'assistance raisonnables :

- informer le demandeur de l'état de sa demande;
- aviser le demandeur éventuel des droits que lui confère la Loi;
- aider le demandeur à circonscrire sa demande, peut-être en lui indiquant le type de renseignements disponibles dans la catégorie visée;
- indiquer au demandeur que les renseignements peuvent être obtenus ailleurs et expliquer la façon d'y accéder (par exemple au moyen d'une publication de l'autorité).

Dans tous les cas, le Commissaire recommande fortement à l'autorité de communiquer rapidement avec le demandeur et de lui fournir des conseils et de l'assistance de façon claire et compréhensible en vue d'en réaliser l'objectif.

2. Pour offrir conseils et assistance au demandeur, est-il permis de s'enquérir des raisons de sa demande?

Non. Les conseils et l'assistance visent à aider le demandeur à exercer les droits que lui confère la Loi; il ne peut s'agir du moyen par lequel l'autorité publique tente de découvrir les motifs d'une demande réelle ou éventuelle. Toutefois, l'autorité publique doit se rappeler que le paragraphe 1(3) de la Loi lui permet de solliciter de l'information supplémentaire de la part du demandeur si elle est nécessaire pour identifier et repérer les renseignements demandés. Le Code sur l'accès fournit une indication des types d'assistance pouvant être offerts de manière à ce que le demandeur décrive les renseignements qu'il désire.

Constitue une bonne pratique le fait de communiquer avec le demandeur dès que possible après la présentation de la demande, mais l'autorité publique doit tenir compte de la situation du demandeur lorsqu'il détermine le mode de communication approprié. Par exemple, les demandes d'information sont souvent présentées dans le contexte de plaintes contre l'autorité publique. Dans de tels cas, il pourrait être inapproprié de communiquer avec le demandeur par téléphone – ce qui sera autrement le mode privilégié de communication rapide – si cela donnerait l'impression que l'autorité publique exerce une pression indue sur lui.

3. D'autres dispositions législatives influent-elles sur les conseils et l'assistance que l'autorité publique devrait offrir?

Il appartient à l'autorité publique d'établir si les exigences d'autres lois lui imposent des obligations supplémentaires quant à la façon dont elle peut fournir conseils et assistance à celui qui sollicite des renseignements. Par exemple, les lois interdisant la discrimination fondée sur l'invalidité peuvent dicter la manière dont l'autorité répond aux demandes d'information faites par un demandeur invalide. De même, des dispositions législatives – comme la Welsh Language Act (*Loi sur la langue galloise*) et la Race Relations Act 1976 (*Loi de 1976 sur les relations raciales modifiée*) – oblige, dans certains cas, l'autorité publique à fournir des renseignements dans d'autres langues. Toutefois, même lorsque la loi ne prévoit pas d'obligation de fournir des renseignements dans d'autres langues que l'anglais, il pourrait y avoir lieu, pour des raisons de bonnes pratiques, de répondre aux demandes d'information dans la langue d'une collectivité minoritaire avec laquelle elle traite régulièrement.

Les mêmes principes s'appliquent aux communications en langues étrangères reçues par l'autorité publique. La *Loi sur l'accès à l'information* n'impose pas l'obligation générale de traduire ces communications, mais, comme dans le cas susmentionné, d'autres lois peuvent imposer des obligations. Constituera une bonne pratique pour l'autorité qui traite régulièrement dans une autre langue que l'anglais (ou le gallois) d'obtenir une traduction. Dans ces cas, s'il ressort que la communication est une demande d'information, l'autorité publique devrait veiller au respect des exigences de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Ces questions sont analysées dans la ligne directrice n° 6 sur l'exemption prévue à la Loi concernant les renseignements raisonnablement accessibles au demandeur par d'autres moyens (article 21).

Le Commissaire à l'information a reçu plusieurs demandes de renseignements de la part d'autorités publiques qui se préoccupent des conséquences du défaut de comprendre qu'une communication rédigée dans une langue étrangère est en fait une demande d'information. Le Commissaire reconnaît que cela pourrait mener à l'occasion à une violation technique de la Loi, mais il est difficile d'imaginer des cas où l'autorité publique serait sanctionnée pour avoir omis de traiter de tels cas comme des demandes d'information conformément aux exigences de la Loi.

4. Si le demandeur ne répond pas aux conseils et à l'assistance fournis par l'autorité publique, celle-ci est-elle tenue de les réitérer?

Dans la plupart des cas, l'autorité publique n'est pas tenue de communiquer une deuxième fois avec le demandeur, par exemple lorsque celui-ci choisit simplement de ne pas se prévaloir des conseils et de l'assistance fournis par l'autorité. Il peut cependant y avoir des cas où on se demande sincèrement si les conseils et l'assistance ont été reçus par le demandeur. Dans ces cas, il serait logique que l'autorité publique réitère ses conseils et son assistance. (Voici un exemple de cas où la tenue d'un registre des conseils et de l'assistance fournis constituerait une bonne pratique pour l'autorité publique.)

5. Quels employés de l'autorité publique devraient être chargés de fournir des conseils et de l'assistance à la réception d'une demande?

Puisqu'une demande d'information fondée sur la Loi peut être reçue par tout service d'un organisme, il est important que les employés qui sont amenés à être en contact avec le public et d'autres organismes soient en mesure de discerner qu'il s'agit d'une demande d'information fondée sur la Loi et fournissent au demandeur les conseils et l'assistance appropriés, lorsque cela est possible. Lorsque tel n'est pas le cas, la demande devrait être transférée à la personne ou au service approprié. Cette question a trait à l'enjeu général de la sensibilisation à la LAI et à la formation des employés aux divers niveaux de l'organisme, et il appartient à chaque autorité publique d'établir ses propres procédures de traitement des demandes d'information.

6. Pour se conformer à l'article 16, l'autorité publique doit-elle se limiter aux conseils et à l'assistance énoncés dans le Code de pratique?

La conformité aux dispositions du Code sur l'accès concernant les conseils et l'assistance se traduit par la conformité à l'article 16 de la Loi. Toutefois, si on veut adopter des pratiques exemplaires, il pourrait être possible de fournir des conseils et de l'assistance qui vont au-delà des exigences du Code sur l'accès. Les faits de chaque cas déterminent la démarche la plus appropriée, ce qui met en relief une fois de plus la nécessité pour l'autorité publique d'adopter une approche souple.

(C) CONSEILS ET ASSISTANCE À CEUX QUI ENVISAGENT DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

7. Dans quels cas l'autorité publique peut-elle offrir conseils et assistance à celui qui envisage de présenter une demande?

On prévoit trois cas :

- Lorsque la personne a indiqué clairement qu'elle désire présenter une demande d'information. Les conseils et l'assistance dans de tels cas consistent notamment à expliquer les types de renseignements en possession de l'autorité et leur format ainsi qu'à fournir des renseignements sur la réglementation et la politique de frais de l'autorité.
- Lorsqu'une demande a été présentée mais ne peut être considérée valide au motif qu'elle ne contient pas suffisamment de détails pour permettre à l'autorité publique d'identifier et de repérer les renseignements sollicités. Cela fait l'objet de la question 9.
- Lorsqu'une demande a été refusée, par exemple, pour cause de coûts excessifs, et qu'il est approprié pour l'autorité publique d'aider le demandeur à présenter une demande postérieure. Cela fait l'objet de la question 12.

En plus de ces cas particuliers, l'autorité publique doit établir proactivement les renseignements qui peuvent être fournis et qui aideraient ceux qui présentent une demande d'information à l'avenir. La promotion générale du droit de savoir au moyen du site Internet ou d'une publication de l'autorité en constitue un exemple. En outre, le Code sur l'accès recommande à l'autorité publique de décrire ses procédures de traitement de demande dans une publication. Il s'agit d'un moyen important de prestation de conseils généraux à un large éventail de demandeurs éventuels.

8. Quels sont les conseils et l'assistance qui devraient être offerts à ceux qui éprouvent des difficultés à présenter ou à formuler une demande écrite?

L'autorité publique devrait utiliser son propre pouvoir discrétionnaire pour décider du niveau de conseils et d'assistance approprié pour le demandeur qui éprouve manifestement de la difficulté à présenter une demande écrite. Cela pourrait s'appliquer également aux personnes qui ont présenté, ou qui envisagent de présenter, une demande. Certains demandeurs peuvent avoir des troubles de lecture et d'écriture, tandis que d'autres sont en mesure d'écrire mais éprouvent de la difficulté à s'exprimer clairement. L'autorité publique devrait suivre ses propres procédures habituelles de service à la clientèle dans de tels cas et fournir le niveau d'assistance approprié pour la situation du demandeur. Le Code sur l'accès fournit quelques exemples d'assistance appropriée. Constituent notamment une bonne pratique : renvoyer le demandeur à un autre organisme susceptible de l'aider, prendre des notes par téléphone et les envoyer ensuite au demandeur pour confirmation (quoiqu'à la réception de la note le demandeur peut encore avoir besoin d'aide pour la vérifier et fournir une confirmation écrite). Dans les cas où certains éléments de la demande peuvent être clairement identifiés, l'autorité devrait y répondre de la façon habituelle et fournir de l'aide pour ce qui est du reste de la communication.

9. Quels autres renseignements l'autorité publique peut-elle demander pour l'aider à identifier et à repérer les renseignements sollicités par le demandeur?

Si l'autorité a informé le demandeur qu'elle a besoin d'information supplémentaire pour identifier et repérer les renseignements sollicités, elle n'est pas tenue de satisfaire à la demande. Toutefois, elle devrait offrir conseils et assistance au demandeur pour que la demande puisse être précisée. Cela se produira vraisemblablement dans les cas où le demandeur connaît peu ou ne connaît pas les renseignements en possession de l'autorité publique ni sa structure. L'autorité publique devrait faire preuve de souplesse. Dans les cas où de l'information supplémentaire est requise, il faut communiquer avec le demandeur dès que possible et l'autorité devrait être prête à expliquer les motifs pour lesquels elle demande davantage d'information. Comme l'indique la réponse à la question 2, le Code souligne l'importance de ne pas donner l'impression que l'autorité publique cherche à connaître les motifs sous-jacents à une demande.

(D) LES CONSEILS ET L'ASSISTANCE FOURNIS À LA PERSONNE QUI A PRÉSENTÉ UNE DEMANDE

10. Une fois une demande valide reçue, le délai de 20 jours ouvrables cesse-t-il de s'écouler lorsque l'autorité publique offre conseils et assistance au demandeur?

Le délai de 20 jours ouvrables ne cesse pas de s'écouler. Voir la question 4 de la ligne directrice du Commissaire n° 11 sur la conformité. Une fois de plus, il est important de souligner la distinction entre les conseils et l'assistance offerts avant la présentation d'une demande valide et ceux qui sont offerts à la suite de sa réception. Dans le premier cas, il peut s'agir d'une situation où l'autorité publique demande des précisions au demandeur de manière à ce que les renseignements sollicités puissent être identifiés et repérés. Dans de tels cas, le délai de 20 jours ouvrables ne commence pas à s'écouler avant que la précision ne soit fournie. D'autre part, les conseils et l'assistance fournis à la suite de la réception d'une demande valide n'interrompt pas le délai de 20 jours.

11. Quels types de conseils et d'assistance devraient être offerts à la personne qui présente une demande d'information liée à plus d'une loi, par exemple une demande visant la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des données*?

L'autorité publique devrait élaborer ses propres procédures de traitement de telles demandes. Toutefois, le demandeur doit être informé rapidement si sa demande fait intervenir d'autres lois que la *Loi sur l'accès à l'information*, et il faut en expliquer clairement les conséquences possibles, par exemple, les différences d'échéancier et, peut-être, les frais. Tenir le demandeur informé des progrès et des retards ou des difficultés imprévus constitue une bonne pratique.

12. Si l'autorité estime que la conformité à une demande dépassera la limite de coût, peut-elle offrir conseils et assistance en vue d'amener le demandeur à circonscrire la demande?

Dans de tels cas, l'autorité n'est pas tenue de se conformer à la demande et publie un avis de refus. Cet avis (qui doit énoncer les motifs de refus, décrire la procédure de plaintes et expliquer les droits prévus à l'article 50) comporte des conseils et de l'assistance relatifs à la circonscription de la demande, de même qu'une indication des renseignements disponibles dans le cadre de la limite de coût (comme l'exige le Code sur l'accès).

Cela ne devrait pas empêcher d'autres communications verbales avec le demandeur, lors desquelles l'autorité peut préciser les exigences du demandeur et évaluer les normes habituelles du service à la clientèle que l'autorité adopte généralement.

13. L'autorité publique peut-elle aider le demandeur à circonscrire une demande même lorsque la conformité à la demande initiale respecte la limite de coût?

Dans de tels cas, l'autorité publique ne peut publier un avis de refus fondé sur la limite de coût, de sorte que la circonscription doit être faite dans le contexte de la demande initiale. Il est donc conseillé à l'autorité de communiquer rapidement avec le demandeur et de déterminer s'il a besoin d'aide pour réduire la portée de la demande. Par exemple, dans le cas d'un grand nombre de renseignements, il peut y avoir des frais élevés, notamment de photocopies, et le demandeur pourrait apprécier qu'on lui offre la chance de réduire ces coûts. Une fois de plus, de bonnes pratiques de service à la clientèle dictent l'ouverture d'un dialogue avec le demandeur de manière à ce que les options dont il peut se prévaloir puissent être clairement énoncées.

14. Si le demandeur indique qu'il n'est pas prêt à payer des frais demandés par l'autorité publique, l'autorité est-elle toujours tenue d'offrir conseils et assistance?

Le paragraphe 13 du Code sur l'accès explique que l'autorité publique doit alors déterminer si elle peut fournir sans frais des renseignements au demandeur. Elle doit aussi déterminer si les renseignements sollicités sont déjà disponibles d'une autre source, par exemple dans une de ses publications. Il pourrait aussi être de bon aloi pour l'autorité publique d'envisager la possibilité d'aider le demandeur à circonscrire la demande en lui expliquant les types de renseignements accessibles à moindre coût.

15. Si la personne demande que les renseignements lui soient communiqués selon un mode ou un format donné mais qu'il est impossible à l'autorité publique de respecter cette préférence, convient-il d'offrir conseils et assistance au demandeur?

Il est important pour l'autorité publique incapable de donner suite à une telle demande qu'elle détermine si les renseignements peuvent être fournis dans un autre format et d'en discuter avec le demandeur. Par exemple, si la demande sollicite un format de transmission d'information particulier comme un cédérom et l'autorité publique conclut que sa production serait trop coûteuse, elle doit étudier les solutions de rechange et en discuter avec le demandeur.

16. Lorsque l'autorité publique reçoit ce qui semble être une demande visant à perturber son travail et susceptible d'être vexatoire, doit-elle offrir conseils et assistance?

Le Commissaire à l'information reconnaît la difficulté d'établir si une demande est effectivement vexatoire et a fourni d'autres conseils à ce sujet dans la ligne directrice n° 22. Il peut y avoir des cas où on a offert des conseils et de l'assistance appropriés dans le cadre du processus de détermination de la question de savoir si une demande est vexatoire (p. ex., contribuer à faire préciser la demande – voir les questions 2 et 10, ou contribuer à sa circonscription – voir la question 13). Si le demandeur ne donne pas suite aux conseils et à l'assistance, cela peut aussi constituer un élément de la conclusion sur la question de savoir si la demande peut être présumée vexatoire.

17. Dans quels cas l'autorité publique peut-elle fournir conseils et assistance au demandeur dont la demande d'information a été refusée en vertu d'une exemption?

Cela se produira probablement à de nombreuses reprises. Par exemple, l'exemption prévue à l'article 21 peut s'appliquer si l'autorité publique sait que les renseignements sollicités sont raisonnablement accessibles au demandeur par d'autres moyens. Dans un tel cas, l'autorité devrait en aviser le demandeur, afin qu'il n'y ait aucun doute sur la manière dont les renseignements peuvent être obtenus. Par exemple, l'autorité devrait expliquer que les renseignements visés par une exemption peuvent être consultés dans une de ces publications et joindre un exemplaire de cette publication ou indiquer au demandeur où il peut la consulter. De même, si les renseignements sollicités sont visés par l'exemption prévue à l'art. 22 (renseignements pour publication ultérieure), il serait raisonnable que l'autorité publique indique clairement au demandeur le moment où ces renseignements devraient être publiés.

Des conseils et de l'assistance peuvent aussi convenir dans les cas comportant d'autres types d'exemptions. Par exemple, les renseignements peuvent légitimement être visés par l'exemption du secret professionnel de l'avocat (article 42). Il se peut qu'on demande à une autorité publique de décrire les conseils juridiques fournis à une autre. Le secret professionnel étant au bénéfice du client, on peut dire au demandeur de s'adresser à l'autorité cliente pour lui demander si elle est prête à y renoncer.

18. Quels conseils et assistance l'autorité devrait-elle fournir lorsqu'elle n'est pas en possession de tout ou partie des renseignements ou que ceux-ci sont autrement accessibles?

Si les renseignements sollicités sont déjà accessibles au public (dans une de ses publications ou autrement), l'autorité publique devrait en aviser le demandeur et lui offrir de l'aide dans les cas qui s'y prêtent.

Si l'autorité publique recevant la demande sait qu'une autre autorité est en possession des renseignements sollicités, elle peut lui transférer cette demande, conformément à la partie III du Code sur l'accès. Le Commissaire à l'information indique également que la pratique exemplaire consiste à consulter le demandeur avant d'effectuer le transfert.

De même, si on sait que les renseignements sont en possession d'un organisme public d'un autre territoire – par exemple une autorité publique écossaise assujettie à la Freedom of Information (Scotland) Act 2002 (*Loi de 2002 sur l'accès à l'information (Écosse)*) – le demandeur devrait en être avisé.

▪ **Freedom of Information Good Practice Guidance (Guide de bonnes pratiques en matière d'accès à l'information)** (provenant du Commissaire)

(...)

Étape 1 – Réception de la demande

- Déterminez la validité de la demande – voir l'article 8 pour les critères (si elle est formulée par écrit, indiquez les nom et adresse et décrivez les renseignements).
 - Si la demande est invalide, si possible, avisez le demandeur de la reformuler.
 - Fournissez les conseils et l'assistance appropriés (voir l'article 16 de la LAI et le Code de pratique fondé sur l'article 45 (Code sur l'accès)).
 - Priez le demandeur de fournir l'information supplémentaire nécessaire pour identifier ou repérer les renseignements sollicités. (Cela s'applique à tous les renseignements, qu'ils soient personnels ou non.)
- (...)

Étape 2 – Établir si les renseignements sont détenus

- Vérifiez les documents pertinents, par exemple, les index, les fichiers et les répertoires. Consultez les employés au besoin.
- Si vous n'êtes pas en possession des renseignements, indiquez-le au demandeur. (Examinez la possibilité de transférer la demande à une autorité publique plus pertinente – voir le Code de pratique fondé sur l'article 45 (Code sur l'accès) pour des lignes directrices.)
- Il peut convenir de fournir d'autres explications si les motifs pour lesquels les renseignements ne sont pas détenus n'apparaissent pas clairement. Par exemple, si les renseignements ont été détruits conformément au calendrier de conservation et d'élimination de l'autorité, il serait utile de l'expliquer.

Étape 3 – Estimer le coût

- Si vous êtes en possession des renseignements, déterminez si le coût de conformité à la demande est supérieure à la « limite appropriée » énoncée dans le Freedom of Information and Data Protection (Appropriate Limit and Fees) Regulations 2004 (Fees Regulations) (Règlement de 2004 (règlement sur les frais) sur l'accès à l'information et la protection des données (limite appropriée et frais)). Cette limite est de 600 £ pour les autorités publiques énumérées à l'annexe 1 de la partie 1 de la LAI (administration centrale) et de 450 £ pour les autres autorités publiques. Vous pouvez tenir compte seulement des facteurs suivants lorsque vous estimez le coût.
 - Déterminer si les renseignements sont en possession de l'autorité
 - Repérer les renseignements ou les documents les contenant
 - Récupérer les renseignements
 - Extraire les renseignements des documents
- Les coûts engagés par les employés exerçant ces activités doivent être calculés au taux de 25 £ par personne par heure, peu importe les coûts réels.
- En vertu du paragraphe 12(2), si vous estimez que le coût de conformité à la demande serait supérieur à la limite appropriée, vous n'êtes pas tenu de vous y conformer. Toutefois, vous devez fournir conseils et assistance au demandeur (voir l'article 16 de la LAI et le paragraphe 14 du Code sur l'accès).
- Si les coûts sont supérieurs à la limite appropriée, avisez le demandeur de reformuler sa demande et fournissez-lui conseils et assistance au besoin (...)

Le refus de demandes

(...)

Les motifs de refus d'une demande

1 Demandes vexatoires ou répétées (voir « Demande d'information » à l'étape 1)

- En vertu de l'article 14 de la LAI, vous n'êtes pas tenu de satisfaire à :
 - une demande vexatoire;
 - une demande répétée. (Il s'agit de toute demande « identique ou substantiellement semblable » à une demande de la même personne à laquelle vous avez déjà satisfait, sauf si une période raisonnable s'est écoulée, voir la ligne directrice n° 22).

- Émettez un avis de refus indiquant que vous vous fondez sur l'exemption relative aux demandes vexatoires ou répétées (paragraphe 14(1) et (2)).
 - En vertu du Code de pratique fondé sur l'article 45, vous n'êtes pas tenu de prêter assistance à l'auteur d'une demande vexatoire.
- (...)

2 Le coût de repérage et de récupération des renseignements est supérieur à la limite appropriée (voir « Demande d'information » à l'étape 3)

- En vertu du paragraphe 12(1), vous n'êtes tenu de donner suite à une demande si le coût estimatif serait supérieur à la limite appropriée.
- Si le coût de repérage des renseignements serait supérieur à la limite, émettez un avis de refus* indiquant ce fait (paragraphe 17(5)) et fournissez conseils et assistance dans le reformatage de la demande (voir l'article 16 de la LAI et le paragraphe 14 du Code sur l'accès).

▪ **Awareness Guidance No. 29 (Ligne directrice n° 29)** (provenant du Commissaire)

(...)

Modes de communication

(...)

4. Si on demande à l'autorité de fournir un résumé, de quoi devrait-elle tenir compte?

Selon les définitions du dictionnaire, le terme « résumé » s'entend de l'énoncé des principaux aspects d'une communication.

Si la demande d'accès à l'information n'indique pas clairement ce qu'on recherche au moyen d'un résumé, l'autorité publique pourrait devoir demander à son auteur, selon l'article 16 (obligation de fournir conseils et assistance), le niveau de détail du résumé. Pour de plus amples renseignements sur l'article 16 voir la ligne directrice n° 23.

(...)

5. La Loi sur l'accès à l'information impose-t-elle l'obligation de créer des renseignements?

Non. L'autorité publique peut fournir des renseignements supplémentaires en réponse à une demande, par exemple, de situer les renseignements dans leur contexte. L'autorité peut juger utile de prévoir les demandes probables relatives aux renseignements.

6. Quelle est la façon d'indiquer le mode de communication privilégié?

Le demandeur doit indiquer son mode de communication privilégié, s'il y a lieu, au moment de présenter sa demande d'accès à l'information.

L'autorité publique n'est pas tenue de donner suite à une préférence indiquée ultérieurement même si les renseignements n'ont pas encore été communiqués.

Le demandeur doit préciser la forme privilégiée. Il ne lui suffit pas de demander des renseignements sous « toutes les formes dans lesquelles ils se trouvent ». Le demandeur pourrait désirer que les renseignements soient fournis au moyen de plusieurs des modes visés à l'article 11, par exemple, l'examen d'un document et la réception d'un exemplaire.

En l'absence de préférence, l'autorité publique peut communiquer les renseignements « par tout moyen raisonnable dans les circonstances ».

7. Qui assume le coût de communication des renseignements sous la forme privilégiée?

L'autorité publique peut facturer au demandeur le coût de communication des renseignements, comme les coûts de photocopie et d'envoi postal. Les coûts facturés doivent être raisonnables.

Si une autre loi oblige l'autorité publique à fournir des renseignements sous une forme ou dans un langage donné sans frais supplémentaires, par exemple sur enregistrement audio pour se conformer à la *Loi de 1995 sur la discrimination fondée sur l'invalidité* ou en gallois pour se conformer au régime de la langue galloise, elle ne peut pas facturer cette communication.

8. Qu'en est-il des renseignements figurant dans une publication de l'autorité publique?

Les renseignements raisonnablement accessibles au demandeur sont visés par l'exemption prévue à l'article 21 de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cela comprend les renseignements figurant dans une publication de l'autorité publique. Lorsque le demandeur sollicite des renseignements figurant dans une publication et précise une forme particulière, l'autorité publique devrait expliquer, qu'étant donné que les renseignements sont déjà disponibles, elle n'a pas à se conformer à l'article 11. Elle devrait indiquer au demandeur où trouver les renseignements. Pour de plus amples renseignements sur l'article 21, voir la ligne directrice n° 6.

9. Quels autres facteurs l'autorité publique doit-elle prendre en considération lorsqu'elle détermine s'il est raisonnablement possible de fournir les renseignements sous la forme privilégiée par le demandeur?

L'autorité peut tenir compte de toutes les circonstances lorsqu'elle détermine s'il est raisonnablement possible d'accepter la préférence, par exemple :

- Les renseignements figurent dans un document très ancien ou fragile et la remise d'une copie du document pourrait l'endommager.
- La quantité de travail requise pour donner suite à la demande occasionnerait des frais supérieurs à la limite de frais.
- La question de savoir si les renseignements peuvent être obtenus autrement, notamment en vertu de l'article 21.
- La question de savoir s'il y a des questions, notamment de sécurité, susceptibles d'empêcher les membres du public de pénétrer dans un immeuble. De tels obstacles ne suffiraient pas pour justifier le refus de fournir les renseignements sollicités. L'autorité devrait fournir les renseignements sous une autre forme.
- Rien dans l'article 11 ne devrait empêcher l'autorité publique d'exercer une obligation de prendre des dispositions spéciales pour accommoder les gens qui souffrent d'invalidité au sens de la *Loi sur la discrimination fondée sur l'invalidité*.

10. Que se passe-t-il lorsque l'autorité publique conclut qu'il n'est pas raisonnablement possible de fournir les renseignements sous la forme privilégiée par le demandeur?

Dans ce cas, l'autorité doit en aviser le demandeur et lui indiquer ses motifs. Il incombe alors à l'autorité publique de fournir les renseignements par tout moyen raisonnable dans les circonstances.

Le demandeur qui n'est pas satisfait de la décision et désire porter plainte doit suivre la procédure de plainte (s'il y en a une) de l'autorité publique. Une fois la procédure menée à terme, le demandeur peut écrire au Commissariat à l'information s'il est toujours insatisfait.

(...)

12. Quelle est l'influence des dispositions relatives aux moyens de communication sur l'obligation de fournir conseils et assistance?

L'autorité doit fournir conseils et assistance « dans les limites du raisonnable ». On entend notamment par « conseils et assistance appropriés » ce qui suit :

- exposer les différents types de renseignements conformes à la demande;
- donner accès aux index et aux catalogues d'information, sous toutes leurs formes, afin d'aider le demandeur à déterminer les renseignements qu'il désire

(...)

▪ **Freedom of Information Act Awareness Guidance No. 11 (Ligne directrice n° 11 sur la Loi sur l'accès à l'information)**

(provenant du Commissaire, mise à jour en janvier 2006)

Délai de conformité

(...)

2. Quand le délai de 20 jours ouvrables commence-t-il à s'écouler?

Ce délai commence à s'écouler :

- soit le lendemain de la réception par l'autorité publique de la demande puisque selon le paragraphe 10(1), la date limite de conformité tombe le 20^e jour ouvrable suivant la date de réception;
- soit le jour de la réception par l'autorité de l'information supplémentaire dont elle a raisonnablement besoin pour identifier et repérer les renseignements sollicités; paragraphe 1(3).

Veillez vous reporter à la question 4 concernant l'effet du paragraphe 1 (3) de la Loi.

4. Que se passe-t-il si l'autorité est incapable de trouver les renseignements sollicités parce que le demandeur n'a pas fourni suffisamment de détails?

En vertu du paragraphe 1(3) de la Loi,

« L'autorité publique n'est pas tenue de se conformer au paragraphe (1) avant d'avoir reçu l'information supplémentaire qu'elle a raisonnablement sollicitée pour identifier et repérer les renseignements demandés et informé le demandeur de cette exigence. »

Le demandeur a peut-être présenté une demande d'accès à l'information en décrivant les renseignements qu'il recherche, mais le délai de 20 jours ouvrables ne commence pas à s'écouler avant que l'autorité ne dispose de suffisamment d'information pour lui permettre de traiter la demande.

Toutefois, l'autorité qui se trouve dans la situation visée par le paragraphe 1(3) ne devrait pas tarder à communiquer avec le demandeur afin de se donner plus de temps pour répondre à la demande.

La partie II du Code de pratique du Lord chancelier porte sur les conseils et l'assistance dans les cas où l'autorité invoque le paragraphe 1(3). Le paragraphe 9 énonce la ligne directrice suivante :

« L'autorité doit savoir que l'objectif de prêter assistance consiste à préciser la nature des renseignements sollicités, et non pas d'établir les objectifs ou les motifs du demandeur. Il faut prendre soin de ne pas donner au demandeur l'impression qu'il est obligé de divulguer la nature de son intérêt pour exercer le droit d'accès ou qu'il sera traité différemment s'il le fait ou non. L'autorité publique doit être prête à expliquer au demandeur pourquoi elle lui demande davantage d'information. Il est important de communiquer avec le demandeur dès que possible, de préférence par téléphone, télécopieur ou courriel, lorsque davantage d'information est nécessaire pour préciser les renseignements sollicités. »

Le Code suggère ensuite des formes d'assistance possibles, comme « donner accès à des catalogues et des index détaillés ».

Il y a tout de même une distinction entre demander plus de détails pour identifier et repérer les renseignements et fournir conseils et assistance afin d'aider le demandeur à circonscrire sa demande, par exemple, parce que la demande est volumineuse et que la récupération de l'ensemble des renseignements engendrerait des frais probablement supérieurs au plafond de coût. Dans le dernier cas, l'autorité ne pourrait invoquer le paragraphe 1(3) et le délai de 20 jours ouvrables commencerait à s'écouler le lendemain de la réception de la demande, comme l'indique la question 2.

(...)

- **Awareness Guidance No. 12 (Ligne directrice n° 12)**
(provenant du Commissaire, mise à jour le 26 février 2007)

Quels sont les renseignements visés par la Loi sur l'accès à l'information?

(...)

5. Les renseignements sont-ils détenus par l'autorité publique lorsqu'elle n'y a accès qu'en mode lecture seulement?

On pourrait penser, par exemple, à un registre électronique central contenant des renseignements créés par plusieurs autorités publiques. Chacune pourrait accéder aux renseignements de l'autre mais en mode lecture seulement.

Dans ce cas, c'est l'autorité publique qui a créé les renseignements et les a inscrit au registre qui les détient pour l'application de la LAI. Cela signifie que si une autorité publique reçoit une demande visant des renseignements figurant dans le registre mais qu'elle n'a pas créés, elle devrait à tout le moins renvoyer le demandeur à l'autorité qui les détient.

Cependant, l'autorité publique est tenue de fournir conseils et assistance raisonnables au demandeur. Si l'autorité estime que les renseignements sollicités auxquels elle n'a accès qu'en mode lecture seulement ne sont pas visés par une exemption et qu'il serait aussi facile d'en fournir une copie que de renvoyer la demande, il serait de bonne pratique d'en fournir une copie.

6. Quelles mesures l'autorité publique doit-elle prendre dans les cas où elle ignore si elle détient les renseignements?

La Loi étant entièrement rétrospective, il peut y avoir des cas où l'autorité publique doit entreprendre une recherche afin de déterminer si elle possède ou non les renseignements sollicités. L'autorité est cependant dispensée de l'obligation d'en informer le demandeur si le temps de recherche serait supérieur à la limite appropriée (*M. P Quinn c. The Information Commissioner*).

Le Commissaire s'attend à ce qu'un tel cas soit peu fréquent, l'autorité devant dûment tenir compte du Code de pratique de gestion des dossiers fondé sur l'article 46 (Code de pratique du Lord chancelier sur la gestion des dossiers).

Le Commissaire peut publier une recommandation de pratique dans les cas où l'autorité ne remplit manifestement pas les obligations que le Code lui impose.

7. Les documents publics qui ont été transférés à un bureau des archives publiques (ou à un autre dépositaire nommé par le Lord chancelier) sont-ils toujours détenus par l'autorité publique?

Non. Ces documents sont alors en possession du Bureau des archives publiques. Par conséquent, si l'autorité publique reçoit une demande visant un document transféré, elle est tenue d'informer le demandeur qu'elle n'en a plus la possession et lui fournir les conseils et l'assistance appropriés lui permettant de s'adresser au bon endroit.

(...)

▪ **Réponse au plaignant / précision**

FS50068839, University of Cambridge, 7 février 2006

Dans cette affaire, l'université n'a pas répondu à la lettre du 2 février 2005 susmentionnée, malgré le fait que le plaignant a tenté de préciser sa demande. L'université n'a pas non plus répondu à une autre lettre du 10 mars 2005 dans laquelle le plaignant a formulé une plainte officielle. Par conséquent, le Commissaire estime que l'université a contrevenu à l'obligation imposé par l'article 16 de la Loi en ne fournissant pas conseils et assistance au plaignant dans la mesure du raisonnable.

Selon le Commissaire, on ne devrait pas s'attendre à ce que le plaignant connaisse bien les renseignements particuliers en possession d'une autorité publique, de sorte que celle-ci est tenue de lui fournir conseils et assistance pour faire préciser la nature de la demande relativement aux renseignements qu'elle a en sa possession. Ainsi, si l'université avait besoin de plus de détails pour identifier et repérer les renseignements sollicités, elle aurait dû fournir au plaignant des conseils et de l'assistance appropriés afin de l'aider à les décrire plus clairement. (p. 7)

FS50082257, The Department for International Development, 21 mars 2006

4.1 Le Commissaire a demandé au Ministère d'expliquer les motifs pour lesquels il estimait que la demande initiale du plaignant excéderait la limite appropriée ainsi que la manière dont elle a effectué sa recherche de renseignements en réponse à la demande circonscrite du plaignant. Il est ressorti de l'enquête que lorsqu'il a recherché les renseignements en réponse à la demande circonscrite du plaignant, le Ministère s'est confiné aux renseignements de référence relatifs à : « la santé des femmes; les droits de reproduction; l'avortement; la planification familiale; les condoms; la contraception et ainsi de suite ». Le Ministère n'a pas recherché de renseignements relatifs au domaine plus général de « la santé et l'éducation », domaine qu'il avait lui-même suggéré en conseillant au plaignant de circonscrire sa demande. Le Ministère n'en a pas moins déclaré au Commissaire que la conformité à la demande circonscrite du plaignant visant les renseignements relatifs au domaine de « la santé et l'éducation » excéderait la limite appropriée. On prétend donc que le Ministère a contrevenu à l'article 16 de la Loi en ne fournissant pas conseils et assistance au plaignant.

5.1 (...) Le Ministère pourrait sembler avoir offert conseils et assistance au plaignant dans sa lettre du 14 janvier 2005 en lui suggérant de circonscrire sa demande. Toutefois, étant donné qu'après la circonscription de la demande, le Ministère a déclaré que le fait de s'y conformer lui ferait dépasser la limite appropriée, on ne peut considérer que la suggestion de circonscription constituait une offre de conseils et d'assistance. Par conséquent, le Ministère a contrevenu à l'article 16 de la Loi.

FS50081951, Whipps Cross University Hospital NHS Trust, 18 mai 2006

5.1 (...) Article 16 – en ce qu'elle n'a pas offert au plaignant conseils et assistance en précisant que les renseignements déjà fournis avant les demandes étaient les seuls en sa possession qui y répondaient. La fiducie a aussi fait défaut d'indiquer les parties des renseignements fournis répondant à chaque demande d'information.

FS50075094, Her Majesty's Revenue and Customs, 12 juillet 2006

5.1 Le Commissaire estime que l'autorité publique ne détient pas les renseignements sollicités. Il estime toutefois insuffisant le niveau de conseils et d'assistance que l'autorité publique a fourni au plaignant.

6. Mesures requises

6.1 (...) L'autorité publique devrait offrir conseils et assistance au plaignant en lui expliquant les raisons pour lesquelles ces systèmes ne permettent pas la création des données agrégées qu'il a sollicitées. L'autorité publique doit fournir cette explication au plaignant dans les 35 jours de la date de la signification du présent avis.

FS50083138, The Cabinet Office, 7 juillet 2006

5.6 (...) Cela a fait en sorte qu'on ne savait pas trop comment le Bureau du Cabinet avait interprété la demande et, en particulier, les renseignements qui y ont été jugés pertinents.

5.10 À cette occasion, le Commissaire a conclu que le Bureau du Cabinet a fait défaut de fournir suffisamment de conseils et d'assistance au plaignant pour préciser l'interprétation de la demande. Il estime aussi qu'il y aurait eu lieu que le Bureau du Cabinet fournisse davantage de conseils au sujet du type de renseignements qu'il détient relativement aux conseils juridiques sur les opérations militaires en Irak afin d'aider le plaignant à préciser ou circonscrire sa demande. En faisant défaut de fournir conseils et assistance, le Bureau du Cabinet a contrevenu au paragraphe 16(1) de la Loi.

DÉCISIONS JUDICIAIRES (TRIBUNAL DE L'INFORMATION)

▪ **Obligation relative aux demandes vexatoires**

EA/2007/0076, Billings and Information Commissioner, 6 février 2008

14. (...) Mais nous estimons que cela peut aussi signifier que l'obligation ne s'applique pas lorsque l'autorité publique tire la conclusion rationnelle que la demande est vexatoire. Il nous semble que cette conclusion représente non seulement une interprétation appropriée du libellé de l'article, mais reflète aussi l'approche de bon sens adoptée dans le Code de pratique. Selon cette approche, si l'autorité publique conclut raisonnablement qu'une demande est vexatoire, on ne devrait pas pouvoir lui reprocher (si le Commissaire à l'information ou le Tribunal de l'information est par la suite en désaccord avec cette évaluation) d'avoir cessé de communiquer avec son auteur. Cela ne signifie naturellement pas que l'autorité publique puisse adopter une attitude cavalière en matière de demande d'information : elle ne peut tenter d'échapper à ses obligations en considérant de façon illégitime ou déraisonnable comme vexatoire toute demande dérangement. L'autorité publique qui décide de façon déraisonnable de traiter la demande comme si elle était vexatoire ne peut se prévaloir de l'exception de l'article 16.

▪ **Le lien entre l'article 16 et l'article 12 : coûts limités**

EA/2007/0058, Harcup and Information Commissioner, 5 février 2008

35. Fait plus fondamental, on n'a pas tenté de dialoguer avec M. Harcup pour l'informer de la limite de coût et lui suggérer des façons de restreindre ou de circonscrire sa demande de manière à la rendre, au moins en partie, réalisable. On serait raisonnablement en droit de s'attendre que l'autorité communique des renseignements sur les coûts dans le cadre de son obligation d'offrir conseils et assistance. La relation est unilatérale : M. Harcup ne peut connaître les coûts en cause (ou si ou quand l'autorité déterminera si elle applique la limite de coûts); l'autorité connaît les renseignements dont elle dispose et ceux qui prendront du temps à obtenir. L'offre de fournir les renseignements déjà compilés et disponibles aurait pu s'inscrire dans un tel dialogue, mais elle aurait dû constituer l'une des options, et non pas la seule réponse, dont les limites sont devenues apparentes seulement pendant l'appel. L'autorité qui fournit arbitrairement certains renseignements en réponse à une demande ayant une grande portée et qui refuse ensuite d'en fournir davantage en se réfugiant derrière l'article 12 contrevient vraisemblablement à son obligation de fournir conseils et assistance à ceux qui sollicitent des renseignements suivant l'article 16. Une telle approche a pour effet d'empêcher le demandeur de faire un choix éclairé, en connaissance des contraintes probables, quant aux renseignements qu'il désire solliciter.

EA/2006/0088, Brown and Information Commissioner and the National Archives, 2 octobre 2007

76. Nous estimons que dans cette affaire, comme dans de nombreuses autres, on ne peut examiner l'article 12 séparément de l'article 16. Nous avons fait part de cette position aux parties à l'audience, et, d'ailleurs, TNA a expressément convenu dans ses observations que les articles 12 et 16 doivent être examinés ensemble. Nous estimons qu'avant que le Tribunal puisse conclure que l'autorité publique n'est pas tenue de se conformer à une demande d'information au motif qu'elle estime que son coût serait supérieur à la limite appropriée, il doit déterminer si, avec l'assistance et les conseils qu'on aurait raisonnablement été en droit de s'attendre de la part de l'autorité publique en vertu de l'article 16, le demandeur aurait pu restreindre ou circonscrire sa demande de manière à ce qu'on puisse y répondre sans excéder les limites de coût visées à l'article 12. Dans l'affirmative, cela peut signifier l'estimation par l'autorité publique que le coût de conformité à la demande serait supérieur à la limite appropriée n'a pas été effectuée raisonnablement. Une conclusion différente pourrait permettre que l'article 12 soit utilisé de manière à miner considérablement l'effet de l'article 16.

(...)

78. L'obligation imposé par l'article 16 à l'autorité publique de fournir conseils et assistance est expressément atténuée par les mots « dans la mesure du raisonnable ». Cela indique clairement que les conseils et l'assistance dont on serait raisonnablement en droit de s'attendre dépendent de l'autorité publique en question. Il s'agit de savoir ce qui est raisonnable pour cette autorité publique. Les recherches constituent une fonction essentielle de TNA, ce qui n'est pas le cas de la plupart des autres autorités publiques. Nous estimons que dès les premières demandes de l'appelant, notamment compte tenu du contexte de la demande globale et des conversations téléphoniques intervenues entre TNA et l'appelant en juin 2005, il était clair pour TNA que l'appelant présenterait de nombreuses demandes qui, par nature, allaient nécessiter des recherches dans un grand nombre de documents. Nous estimons également qu'il était clair pour TNA que cela surpasserait les limites de coûts visées à l'article 12.

79. Les demandes présentées par l'appelant étaient difficiles à réaliser, mais principalement en ce qui a trait au nombre de documents à rechercher. La tâche se prêtait manifestement et logiquement à une réalisation par étapes, chaque étape étant assujettie à la limite de coût de l'article 12. Dans ces circonstances, nous jugeons qu'on aurait raisonnablement été en droit de s'attendre à ce que TNA indique à l'appelant de présenter ses demandes à intervalles de plus de 60 jours et l'aide à le faire d'une manière qui soit logique, qui tienne compte de ses priorités et de la nature des recherches que TNA pouvait offrir de même que de la connaissance par TNA du temps que cela nécessiterait. Nous estimons que son défaut signifiait que son estimation fondée sur l'article 12, faite en fonction de la demande initiale et non pas en fonction d'une demande présentée par étapes (ou autrement restreinte ou circonscrite), n'était pas raisonnable. À notre avis, TNA ne peut invoquer cette estimation pour s'exonérer de l'obligation de se conformer aux demandes de l'appelant.

▪ **Interprétation de la demande / communication avec le demandeur**

EA/2006/0059; Meunier and Information Commissioner and National Savings and Investments, 5 juin 2007

47. (...) Lorsqu'elle est aux prises avec une demande imprécise, l'autorité publique aiderait le demandeur si, au lieu de définir elle-même les renseignements sollicités, elle lui indiquait que la demande est imprécise et la manière dont elle considère la demande, ce qui permettrait au demandeur de dissiper toute confusion et, si nécessaire, de circonscire sa demande. (...)

48. Si NS&I avait tenté de faire préciser la demande, de la manière prévue au paragraphe 1(3) ou à l'article 16 de la LAI, M. Meunier aurait été en mesure d'établir plus clairement les paramètres de sa demande. C'est ce que M. Meunier a tenté de faire à l'occasion en l'absence de conseils et d'assistance (voir ses lettres des 11 et 15 juillet et du 21 décembre 2005 aux paragraphes 9 à 11). Il souligne que ce qu'il veut, ce sont des renseignements qui indiquent que des « fonds ont changé de main », c.-à-d. des relevés bancaires. Le Tribunal estime que ces renseignements étaient visés par sa demande initiale et que 7 mois avant d'émettre son avis de refus selon sa demande d'examen, NS&I savait que M. Meunier voulait des preuves de paiement c.-à-d. de fonds changeant de main.

(...)

50. Le Tribunal juge surprenant le fait que le Commissaire n'a pas mentionné l'article 16 de la LAI dans son avis de décision à la lumière du manque de clarté de la demande initiale et de la difficulté postérieure à circonscire les renseignements sollicités et détenus.

EA/2006/0047, Lancashire County Council and Information Commissioner, 27 mars 2007

14. (...) Dans Barber c. Information Commissioner (appel EA2005/0004 : 14 octobre 2005), le Tribunal a souligné, particulièrement aux paragraphes 8 et 9, que l'autorité publique ne peut choisir les demandes auxquelles elle répond. Le Tribunal convient et estime que, dans l'ensemble, il faut adopter une approche de bon sens à l'égard du contenu de la demande. Même si le Tribunal commet une erreur en concluant que la demande de M. Hill est manifeste, il accepte l'argument selon laquelle le Conseil aurait au moins dû examiner la possibilité d'exécuter son obligation, en vertu de l'article 16 de la LAI, de fournir conseils et assistance à M. Hill en vue d'établir sa demande.

EA/2006/0034, Brigden and the Information Commissioner and North Lincolnshire and Goole Hospitals NHS Trust, 5 avril 2007

20. (...) Si la fiduciaire avait des doutes sur les renseignements que l'appelant sollicitait, elle devait l'aider à les préciser en vertu des obligations que lui impose l'article 16 de la Loi (obligation de fournir assistance et conseils).

▪ **Objectif du demandeur**

EA/2006/0085, Johnson and the Information Commissioner and the Ministry of Justice, 13 juillet 2007

63. Il est aussi pertinent de souligner que l'appelant a reconnu à l'audience qu'une réponse à la première de ces deux questions seulement ne l'intéresserait pas. Les renseignements qu'il sollicite ne lui sont utiles que s'il a la réponse aux deux questions. La Loi n'accorde aucune importance au motif, mais l'objectif de l'appelant est manifestement pertinent pour la question de savoir s'il aurait été possible, à l'aide de conseils et d'assistance de la part du ministère de la Justice conformément aux obligations que lui impose l'article 16, de circonscrire la demande d'une manière acceptable pour l'appelant tout en respectant les limites de coût visées à l'article 12. Nous estimons que tel n'aurait pas été le cas. (...)

EA/2006/0046, Lamb and the Information Commissioner, 16 novembre 2006

2. Rien n'empêche l'autorité d'offrir volontairement des conseils et de l'assistance : le demandeur n'est pas tenu de les demander. De plus, l'article ne restreint manifestement pas l'obligation de conseils et d'assistance aux cas où une forme de demande a été présentée. Selon le Tribunal, l'obligation comprend au moins le devoir de fournir conseils et assistance au demandeur quant à la formulation d'une demande appropriée. Ces principes se reflètent dans le Code de pratique pertinent, que le tribunal ne juge pas nécessaire de citer davantage.

3. Une « demande d'information » présentée en vertu de la LAI doit, pour reprendre les termes de l'alinéa 8(1)c), « décrire » les renseignements sollicités. D'après le Tribunal, il suffit d'observer que l'objet des renseignements doit être énoncé et décrit aussi précisément que possible. Si la demande ne décrit pas avec suffisamment de détails les renseignements dans un cas où leur formulation est ambiguë ou vague, l'autorité publique doit déterminer si elle exécute son obligation d'offrir conseils et assistance; subsidiairement, elle devrait, dans les cas qui s'y prêtent, solliciter davantage de détails ou de précisions quant à la demande. Ces propositions simples ne font que refléter les diverses façons de faire préciser une demande qui sont énoncées dans le Code de pratique, qui indique que si, malgré l'assistance offerte, le demandeur est toujours incapable de décrire avec suffisamment de clarté les renseignements sollicités, l'autorité publique n'est pas tenue de solliciter d'autres précisions. C'est ce qu'indiquent les termes du paragraphe 1(3) de la LAI, qui prévoit ce qui suit :

« L'autorité publique n'est pas tenue de se conformer au paragraphe (1) avant d'avoir reçu l'information supplémentaire qu'elle a raisonnablement sollicitée pour identifier et repérer les renseignements demandés et informé le demandeur de cette exigence. »

4. Le Commissaire à l'information (le « Commissaire ») a publié une ligne directrice (n° 2) relative à l'obligation de fournir conseils et d'assistance. Le Tribunal souligne que la réponse suivante à la question 2 est la suivante, commençant par la question elle-même : « Pour offrir conseils et assistance au demandeur, est-il permis de s'enquérir des raisons de sa demande? Non. Les conseils et l'assistance visent à aider le demandeur à exercer les droits que lui confère la Loi; il ne peut s'agir du moyen par lequel l'autorité publique tente de découvrir les motifs d'une demande réelle ou éventuelle. » (...)

Bien qu'il soit vrai que, de façon générale, les motifs du demandeur ne sont pas importants pour ce qui est de la manière dont l'autorité publique répond à la demande, le Tribunal refuse respectueusement de souscrire à l'opinion selon laquelle le contexte factuel de la demande n'est pas pertinent. D'après le Tribunal, on devrait peut-être préciser dans le Code de pratique ou dans le guide, ou peut-être dans les deux, que si la demande est ambiguë, l'autorité publique doit nécessairement tenter d'obtenir non seulement de plus amples renseignements à son sujet, mais aussi étudier la possibilité de formuler ses propres questions en vue d'en établir la véritable nature.

19. La présente affaire indique les risques nécessairement inhérents au refus par l'autorité publique d'examiner la véritable nature de la demande, refus qui permet que la demande s'écarte de sa portée et de son objet initialement envisagés. Elle démontre aussi le risque couru lorsqu'on n'avise pas le plaignant de la nécessité de préciser sa demande à la première occasion raisonnable. Notamment à la lumière de la conclusion du Commissaire selon laquelle la demande était « légèrement imprécise », le Tribunal estime que l'avis de décision aurait dû s'articuler autour du besoin d'obtenir du plaignant, si nécessaire en posant toutes les questions pertinentes, la nature exacte et l'objet de la demande.

EA/2006/0049 & 50, Berend and Information Commissioner and The London Borough of Richmond upon Thames, 14 mai 2007

42. La seule obligation de communiquer avec le demandeur en vertu du Code fondé sur l'article 45 a trait au cas où la demande nécessite des précisions (une obligation semblable étant énoncée au paragraphe 1(3) de la LAI). Les autres exigences de communication sont visées par les obligations de fournir ou de refuser de fournir des renseignements dans les délais prescrits aux articles 1, 10 et 17 de la LAI.

46. Le Tribunal estime que la demande devrait être interprétée objectivement. La demande n'est pas formulée en fonction du demandeur et du motif, de sorte qu'on ne s'attend pas à ce que l'autorité publique lise entre les lignes. D'ailleurs, le paragraphe 9 du Code fondé sur l'article 45 contient une mise en garde expresse contre l'examen du motif ou de l'intérêt à l'égard des renseignements lorsque des conseils et de l'assistance sont fournis. De plus, l'article 8 de la LAI paraît fournir une définition objective du terme « renseignements sollicités ».

8.(1) Dans la présente Loi, la mention « demande d'information » fait référence à une demande qui :

c) décrit les renseignements sollicités.

(...) Rien dans la Loi n'exige un « agent d'information », et une personne devrait être désignée seulement « lorsque cela est possible ». Le Code paraît tenter d'éviter la situation où une autorité anonyme, sans personne-ressource ni responsabilité, fasse le suivi de la demande. En l'espèce, M. Berend disposait des coordonnées de l'administrateur, de l'avocat et de la personne d'où provenaient les renseignements. Ainsi, le Tribunal estime que M. Berend interprète le Code trop largement et que le LBRT a rempli les obligations que lui impose le Code à cet égard.

▪ **Autres considérations**

EA/2006/0064, Evans and Information Commissioner and Ministry of Defence, 26 octobre 2007

50. Toutefois, indépendamment des questions de caractère raisonnable, sur lesquelles nous n'avons entendu que peu de témoignages et aucune plaidoirie, il existe une opposition plus fondamentale. En vertu de la LAI, le terme « information » signifie « renseignements consignés sous toute forme » : voir l'article 84. La LAI impose l'obligation de fournir des renseignements consignés, et non pas des renseignements comme tels. Interpréter l'article 16 comme imposant l'obligation de créer un nouveau document, de formuler des notes explicatives ou d'établir un compte rendu officiel détaillé d'une réunion reviendrait presque à créer l'obligation de consigner les renseignements. De nombreuses lois imposent une telle obligation, mais ce n'est pas le cas de la LAI. Nous ne voyons pas comment l'obligation, prévue à l'article 16, de fournir conseils et assistance pourrait être interprétée d'une façon large au point d'englober l'obligation de produire un compte rendu officiel de la réunion lorsqu'il n'y en a aucun ou de fournir des notes de bas de page ou une transcription. Ce sont néanmoins des mesures que l'autorité publique visée par une demande de données brutes peut envisager de prendre volontairement.

EA/2005/0019, Slann and the Information Commissioner and Financial Services Authority, 11 juillet 2006

45. Le Tribunal reconnaît que les prétentions de la FSA sont convaincantes, mais il reconnaît tout autant que le libellé de cet article ne limite pas l'éventail de sujets sur lesquels on peut solliciter des conseils et/ou de l'assistance.

EA/2005/0004, Barber and Information Commissioner, 11 novembre 2005

18. Nous n'avons pas eu à tirer une conclusion relativement à l'article 16 dans le cadre du présent appel. Toutefois, nous faisons remarquer qu'on ne devrait pas s'attendre à ce que le plaignant connaisse toutes les dispositions de la partie I de la LAI et que ce n'est pas parce que le plaignant n'invoque pas explicitement le manquement à l'obligation de fournir conseils et assistance dans sa plainte que le Commissaire n'est pas tenu d'examiner l'obligation de l'autorité publique à cet égard. Nous en venons à cette conclusion parce que nous estimons que lorsque l'autorité a manqué aux obligations que lui impose l'art. 16, cela touche le cœur même de la demande et que tout exercice de pouvoir discrétionnaire de la part du Commissaire qui ne tient pas compte de ces obligations peut être entaché d'erreurs. De plus, le Commissaire a l'obligation générale de promouvoir l'observation de bonnes pratiques par les autorités publiques en vertu du paragraphe 47(1) de la LAI de manière à promouvoir le respect des exigences de la Loi. Une fois de plus, on pourrait prétendre que s'il ne tient pas compte de l'obligation de l'art. 16, le Commissaire viole l'art. 47, notamment au motif qu'un Code de pratique fondé sur l'art. 45 de la Loi a été établi pour que cet aspect soit couvert.

19. Par suite de l'observation qui précède, il pourrait être utile pour le Tribunal d'indiquer ce qu'elle signifie en pratique. On fait valoir que, lorsqu'il fait enquête sur une plainte, que celle-ci mentionne la conformité à l'art. 16 ou non, le Commissaire devrait envisager d'attirer l'attention des parties sur l'obligation de l'autorité, en vertu de l'art. 16, de fournir conseils et assistance ainsi que sur les lignes directrices figurant au Code de pratique publié par le secrétaire d'État. On espère que porter l'affaire à l'attention des parties pourrait contribuer au traitement de la demande, ce qui éviterait la nécessité pour le Commissaire de rendre une décision.

États-Unis

[Traduction]

Aux États-Unis, l'organisme fédéral est tenu de mettre ses documents à la disposition de quiconque les demande, dans la forme prescrite par ses règlements. L'organisme dispose d'un délai de 20 jours ouvrables pour répondre. Lorsque l'organisme refuse une demande d'accès, le demandeur a le droit d'interjeter un appel interne. Si l'organisme confirme sa décision, le demandeur peut solliciter la révision judiciaire auprès des tribunaux fédéraux, dont la décision peut faire l'objet d'un appel auprès de la Cour d'appel. De plus, chaque État a ses propres lois sur l'accès à l'information.

Note : Une loi apportant plusieurs modifications à la législation sur l'accès à l'information a été adoptée le 31 décembre 2007 (OPEN Government Act of 2007, Pub. L. No. 110-175 (2007) (Loi de 2007 sur la transparence gouvernementale). Cette loi prévoit la création du Bureau des services d'information gouvernementale (BSIG), qui agira à titre d'ombudsman de l'accès à l'information (ce bureau, visé par le sous-al. 6h)(1), n'a pas encore été créé). Il sera chargé de surveiller la conformité à la LAI à l'échelle du gouvernement et d'agir comme médiateur dans le cadre des litiges entre les demandeurs et les organismes, et il sera situé à l'Administration des archives nationales et des documents (AAND), mais le budget de cette année ne prévoit aucun financement pour sa constitution. (Toutefois, une disposition de la proposition budgétaire 2009 de l'administration prévoit le transfert des fonctions du nouveau BSIG de l'AAND au ministère de la Justice.)

La loi modifie la définition de « représentant des médias » figurant dans la LAI afin de permettre aux demandeurs des médias de payer des frais de traitement réduits. Une autre disposition importante de la loi permettra aux demandeurs de se faire rembourser leurs frais juridiques lorsqu'ils doivent intenter une poursuite pour obtenir des renseignements en vertu de la LAI. Enfin, pour la première fois, les organismes fédéraux seront passibles de sanctions lorsqu'ils ne répondront pas aux demandes d'accès à l'information dans le délai de 20 jours prescrit par la Loi – pour ces demandes, les organismes ne pourront recouvrer de frais de traitement.

Plusieurs dispositions de la loi sont entrées en vigueur immédiatement le 31 décembre 2007, tandis que d'autres ne seront appliqués qu'un an après l'adoption.

Sites Web

<http://www.usdoj.gov/oip/foiastat.htm> (Gouvernement)
<http://www.usdoj.gov/oip/foiapost/mainpage.htm> (Gouvernement)
<http://www.rcfp.org/ogg/index.php> (Lois étatiques)
http://www.pueblo.gsa.gov/cic_text/fed_prog/foia/foia.pdf (Guide)

Loi

*Freedom of Information Act, 5 U.S.C. § 552 (1966).
(Loi sur l'accès à l'information)*

DISPOSITIONS PERTINENTES

a) L'organisme met à la disposition du public les renseignements suivants :

(...)

(3) (A) Sauf en ce qui a trait aux documents fournis en vertu des alinéas (1) et (2) du présent paragraphe et sous réserve du sous-alinéa (E), l'organisme met rapidement à la disposition de toute personne les documents visés par une demande qui (i) les décrit de façon raisonnable et (ii) est faite conformément aux règles publiées indiquant le moment, l'endroit, les frais (s'il y a lieu) et les procédures à suivre.

(B) Lorsqu'elle met un document à la disposition d'une personne en vertu de cet alinéa, l'organisme le fournit sous la forme ou le format demandé par la personne s'il peut facilement être reproduit sous cette forme ou ce format. L'organisme fait des efforts raisonnables pour conserver ses documents sous une forme ou un format permettant la reproduction pour l'application du présent article.

(C) Lorsqu'il répond en vertu du présent alinéa à une demande de documents, l'organisme fait des efforts raisonnables pour les chercher sous forme ou format électronique, sauf lorsque ces efforts entraveraient considérablement le fonctionnement de son système d'information automatisé.

(D) Pour l'application du présent alinéa, le terme « recherche » signifie examiner, à la main ou à l'informatique, les documents de l'organisme afin de repérer ceux qui sont pertinents pour la demande.
(...)

(4) (B) En matière de plainte, la Cour de district des États-Unis du district où le plaignant réside ou a sa principale place d'affaires, de celui où les documents de l'organisme sont situés ou du district de Columbia a compétence pour interdire à l'organisme de retenir les documents et pour lui ordonner de produire tout document qu'il refuse indûment de communiquer au plaignant. Dans un tel cas, la Cour entend l'affaire de novo et peut examiner le contenu des documents de l'organisme à huis clos pour déterminer si tout ou partie de ces documents peuvent être retenus en vertu de l'une des exemptions énoncées au paragraphe b) du présent article, et il incombe à l'organisme de démontrer le bien-fondé de sa décision. La Cour doit accorder un poids considérable non seulement aux autres éléments habituels, mais aussi à l'affidavit de l'organisme concernant la faisabilité technique en vertu de l'alinéa (2)(C) et du paragraphe b) et de la possibilité de reproduction en vertu de l'alinéa (3)(B).

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES PERTINENTES

s.o.

▪ **Executive Order 13,392, Improving Agency Disclosure of Information (Décret 13 392, Amélioration de la divulgation d'information par les organismes)**

(GEORGE W. BUSH, LA MAISON BLANCHE, le 14 décembre 2005.)

En vertu du pouvoir qui m'est conféré en tant que président par la Constitution et les lois des États-Unis d'Amérique et pour garantir la divulgation appropriée d'information de la part des organismes, et conformément aux objectifs de l'article 552 du titre 5, du United States Code (Code des États-Unis), j'ordonne par les présentes ce qui suit :

Article 1. Politique.

a) Le fonctionnement efficace de notre démocratie constitutionnelle dépend de la participation à la vie publique de citoyens bien informés. Depuis près de quatre décennies, la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI) confère au public un moyen important par lequel il peut obtenir des renseignements concernant les activités des organismes fédéraux. En vertu de la LAI, le public peut obtenir des documents de tout organisme fédéral, sous réserve des exemptions adoptées par le Congrès pour protéger les renseignements qui doivent demeurer confidentiels pour que le gouvernement fonctionne efficacement ou pour d'autres fins.

b) Les auteurs de demandes d'accès à l'information sollicitent un service après du gouvernement fédéral et doivent être traités en conséquence. Ainsi, les organismes doivent répondre de façon courtoise et appropriée à ces demandes. De plus, les organismes doivent fournir aux demandeurs, et au public en général, des moyens axés sur le citoyen afin de se familiariser avec la procédure de la LAI, avec les documents publics de l'organisme (p. ex., qui figurent sur son site Web) et avec l'état de la demande et des renseignements appropriés sur la réponse de des organismes.

c) Les activités en matière de LAI des organismes doivent être axées sur les résultats et en produire. Par conséquent, les organismes doivent traiter les demandes d'accès à l'information de façon efficace et appropriée et réaliser des améliorations concrètes et mesurables dans le traitement de ces demandes. Lorsque le programme d'accès à l'information d'un organisme ne produit pas de tels résultats, il doit être réformé conformément aux ressources disponibles affectées par le Congrès et aux lois applicables afin d'augmenter l'efficacité et de mieux refléter les objectifs stratégiques du présent décret.

d) Une approche axée sur le citoyen et les résultats améliore le service et le rendement, renforçant ainsi la conformité à la LAI, et contribue à éviter les différends et les litiges connexes.

Art. 2. Chefs de l'accès à l'information des organismes.

a) Désignation. Le responsable de chaque organisme doit désigner dans les 30 jours de la date du présent décret un haut fonctionnaire (le secrétaire adjoint ou un niveau équivalent) comme chef de l'accès à l'information. Le responsable de l'organisme doit aviser sans délai le directeur du Bureau de la gestion et du budget (le Directeur) et le procureur général du nom de la personne désignée et de celui de toute personne qui la remplace.

b) Attributions générales. Sous réserve du pouvoir du responsable, le chef de l'accès à l'information de l'organisme exerce les fonctions suivantes :

(i) il veille, à l'échelle de l'organisme, à la conformité efficace et appropriée à la LAI;

(ii) il suit la mise en œuvre de la LAI dans tout l'organisme, y compris au moyen d'assemblées publiques dans la mesure où il l'estime nécessaire, et informe le responsable, le chef du Contentieux de l'organisme ainsi que le procureur général du rendement de l'organisme dans la mise en œuvre de la LAI, y compris la mesure dans laquelle l'organisme franchit les étapes du plan adopté en vertu de l'alinéa 3b) du présent décret et respecte les normes de formation et de déclaration établies conformément aux lois et au présent décret;

(iii) il recommande au responsable de l'organisme les modifications nécessaires aux pratiques, aux politiques, au personnel et au financement de l'organisme pour l'application de la politique énoncée à l'article 1 du présent décret;

(iv) il examine et indique, par l'entremise du responsable de l'organisme, au moment et sous la forme prescrits par le procureur général, le rendement de l'organisme dans la mise en œuvre de la LAI;

(v) il facilite la compréhension par le public des objectifs des exemptions prévues à la LAI en intégrant des descriptions concises des exemptions dans le manuel sur la LAI de l'organisme publié en vertu de l'article 552g) du titre 5 du Code des États-Unis et dans le rapport annuel sur la LAI de l'organisme et en donnant une vue d'ensemble, dans les cas qui s'y prêtent, de certaines catégories générales de documents auxquelles ces exemptions s'appliquent.

c) Centre de service aux demandeurs et liaisons publiques pour l'application de la LAI. Afin de garantir des communications appropriées avec les auteurs de demandes d'accès à l'information :

(i) Chaque organisme établit au moins un centre de service aux demandeurs LAI (le Centre), selon le cas, qui constitue le premier point de contact du demandeur qui sollicite des renseignements concernant l'état d'avancement de sa demande d'accès à l'information et des renseignements appropriés au sujet de la réponse de l'organisme. Le Centre doit avoir suffisamment d'employés pour recevoir les demandes de renseignements et y répondre.

(ii) Le chef de l'accès à l'information de l'organisme doit désigner au moins un fonctionnaire, selon les besoins, comme agent de liaison publique de l'accès à l'information, qui peut être en poste au Centre ou dans un bureau distinct. L'agent de liaisons publiques de l'accès à l'information agit à titre de superviseur à qui le demandeur peut s'adresser pour lui faire part de ses griefs relatifs au service qu'il a reçu du Centre, à la suite d'une réponse initiale de la part des employés du Centre. L'agent de liaison doit tâcher de garantir une réponse axée sur le service à l'égard des demandes et des questions liées à la LAI. Par exemple, il doit contribuer au besoin à la réduction des délais, à l'augmentation de la transparence et à la compréhension de l'état des demandes ainsi qu'au règlement des différends. L'agent de liaison doit faire rapport au chef de l'accès à l'information de l'organisme de ses activités et doit exercer ses fonctions conformément aux lois applicables et aux règlements de l'organisme.

(iii) En plus des services fournis aux auteurs de demandes d'accès à l'information par le Centre et l'agent de liaison, le chef de l'accès à l'information doit aussi déterminer les autres mesures d'aide au public liées à la LAI qui devraient être fournies par l'organisme.

(iv) Lorsqu'il établit les centres et désigne les agents de liaison, l'organisme faire appel au besoin aux employés et aux ressources de l'organisme. Un centre doit compter un nombre suffisant d'employés pour recevoir les demandes de renseignements, de la part des auteurs de demandes d'accès à l'information, et y répondre.

(v) De la manière établie par le chef de l'accès à l'information de l'organisme, en consultation avec l'agent de liaison, chaque organisme soit afficher les renseignements appropriés au sujet de son ou ses centres sur son site Internet, dont les coordonnées de ses agents de liaison. Dans le cas d'un organisme n'ayant pas de site Internet, l'organisme doit publier les renseignements sur le site Internet Firstgov.gov ou, dans le cas d'un organisme ne disposant ni d'un site Internet ni de la capacité d'afficher un document sur le site Internet Firstgov.gov, dans le registre fédéral.

(vi) Le chef de l'accès à l'information de l'organisme doit veiller à ce que l'organisme ait en place une ou plusieurs méthodes, notamment par l'utilisation du Centre, lui permettant de recevoir des demandes de renseignements des auteurs de demandes d'accès à l'information au sujet de l'état d'avancement de leur demande et d'y répondre de façon rapide et appropriée. Le chef doit aussi déterminer, en consultation avec les agents de liaison, au besoin, s'il conviendrait de mettre en œuvre d'autres moyens (comme des numéros de suivi des demandes ou un service d'assistance téléphonique ou Internet) pour répondre aux demandes de renseignements sur l'état d'avancement des demandes d'accès à l'information.

Art. 3. Examen, plan et rapport.

a) Examen. Le chef de l'accès à l'information de chaque organisme doit examiner les activités d'accès à l'information pour déterminer si les pratiques de l'organisme sont conformes aux politiques énoncées à l'article 1 du présent décret. Dans le cadre de cet examen, le chef de l'accès à l'information doit :

(i) évaluer, en faisant référence aux points de référence numériques et statistiques au besoin, l'application de la LAI par l'organisme, y compris les ressources affectées à la conformité à la LAI et le nombre de demandes auxquelles on n'a pas répondu dans le délai prescrit par la loi (arriéré des demandes);

(ii) examiner les procédures et pratiques suivies par l'organisme pour aider et informer le public concernant la procédure de la LAI;

(iii) examiner :

(A) la technologie de l'information qu'utilise l'organisme pour répondre aux demandes d'accès à l'information, notamment leur suivi et les communications avec les demandeurs;

(B) les pratiques de l'organisme quant aux demandes de traitement accéléré;

(C) la mise en œuvre par l'organisme de tout traitement à plusieurs volets;

(iv) examiner les politiques et pratiques de l'organisme relatives à l'accessibilité des renseignements publics au moyen notamment de sites Internet, dont l'utilisation de site Internet pour donner accès aux documents décrits à l'article 552a)(2) du titre 5 du Code des États-Unis;

(v) établir des façons d'éliminer ou de réduire son arriéré de demandes d'accès à l'information dans le cadre des ressources disponibles et compte tenu du nombre et de la complexité des demandes d'accès à l'information en cours.

b) Plan.

(i) Le chef de l'accès à l'information de chaque organisme doit élaborer, en consultation au besoin avec le personnel de l'organisme (y compris les agents de liaison), le procureur général et le Directeur, un plan propre à l'organisme pour veiller à ce que celui-ci applique la LAI conformément aux lois et aux politiques énoncées à l'article 1 du présent décret. Le plan, qui doit être présenté au responsable de l'organisme pour approbation, doit porter sur la mise en œuvre par l'organisme de la LAI au cours des exercices 2006 et 2007.

(ii) Le plan doit comprendre les activités particulières que l'organisme mettra en œuvre pour éliminer ou réduire son arriéré de demandes, y compris (selon le cas) les changements qui augmenteront la rationalisation et l'efficacité du traitement des demandes d'accès à l'information, ainsi qu'une diffusion accrue des documents au moyen d'un site Internet ou par d'autres modes qui font en sorte que le public n'a pas à présenter de demande d'accès à l'information.

(iii) Le plan doit aussi comporter des activités de sensibilisation du public au traitement des demandes d'accès à l'information, y compris selon le cas, l'augmentation de l'utilisation du Centre et des agents de liaison de l'organisme.

(iv) Le plan doit en outre établir, compte tenu des ressources disponibles et de la mission de l'organisme, des jalons prévoyant des échéanciers précis et des résultats à atteindre, selon lesquels le responsable de l'organisme, après consultation avec le Directeur, doit mesurer et évaluer le succès remporté par l'organisme dans la mise en œuvre du plan.

c) Rapports de l'organisme au procureur général et au Directeur.

(i) Le responsable de chaque organisme doit présenter, au plus tard dans les six mois de la date du présent décret, au procureur général et au Directeur, un rapport qui résume les résultats de l'examen prévu à l'article 3a) du présent décret et doit y joindre un exemplaire du plan de l'organisme prévu à l'article 3b). L'organisme doit afficher son rapport sur son site Internet ou, dans le cas d'un organisme sans site Internet, sur le site Internet Firstgov.gov ou, dans le cas d'un organisme qui ne dispose ni d'un site Internet ni de la capacité d'afficher des documents sur le site Internet Firstgov.gov, dans le registre fédéral.

(ii) Le responsable de chaque organisme doit intégrer au rapport annuel sur l'accès à l'information de l'organisme des exercices 2006 et 2007 un rapport sur l'élaboration et la mise en œuvre de son plan visé par l'article 3b) du présent décret et sur le rendement de l'organisme quant à l'atteinte des jalons énoncés dans ce plan, conformément aux lignes directrices que le procureur général peut prendre en vertu de l'article 552e) du titre 5 du Code des États-Unis.

(iii) Si l'organisme n'atteint pas un jalon figurant dans son plan, son responsable doit :

(A) indiquer ce manquement dans le rapport annuel sur l'accès à l'information présenté au procureur général;

(B) expliquer dans le rapport annuel les raisons pour lesquelles l'organisme n'a pas atteint le jalon;

(C) énoncer dans le rapport annuel les mesures que l'organisme a déjà prises et qu'il prendra pour remédier à ce manquement;

(D) signaler ce manquement au Conseil de gestion du président.

Art. 4. Procureur général.

a) Rapport. À l'aide des rapports présentés par les organismes en vertu du paragraphe 3c)(i) du présent décret et des renseignements présentés par les organismes dans leurs rapports annuels sur l'accès à l'information pour l'exercice 2005, le procureur général doit présenter au président, au plus tard dix mois après la date du présent décret, un rapport sur la mise en œuvre de la LAI par les organismes. Le procureur général doit consulter le Directeur dans la préparation du rapport et intégrer à celui-ci des recommandations appropriées sur les mesures, notamment administratives, des organismes en vue de la diffusion continue de renseignements publics. Le procureur général doit ensuite présenter deux autres rapports annuels, au plus tard le 1^{er} juin 2007 et le 1^{er} juin 2008, qui donnent au président une mise à jour sur la mise en œuvre par les organismes de la LAI et de leurs plans en vertu de l'article 3b).

b) Lignes directrices. Le procureur général doit publier à l'intention des responsables des ministères et organismes les instructions et les lignes directrices nécessaires à l'application des articles 3b) et 3c) du présent décret.

Art. 5. Directeur.

Le Directeur peut publier à l'intention des responsables des organismes les instructions nécessaires à l'application du présent décret, à l'exception de ses articles 3b) et c).

Art. 6. Définitions.

Dans le présent décret, les termes suivants ont le sens qui leur est attribué ci-après :

a) le terme « organisme » a le sens qui lui est attribué par l'article 552f)(1) du titre 5 du Code des États-Unis;

b) le terme « document » a le sens qui lui est attribué par l'article 552f)(2) du titre 5 du Code des États-Unis.

Art. 7. Dispositions générales.

a) Les examens de l'organisme visés par l'article 3a) du présent décret et les plans de l'organisme visés par l'article 3b) doivent être effectués et élaborés conformément aux lois applicables et aux lignes directrices publiées par le président, le procureur général et le Directeur, dont les lois et les lignes directrices portant sur la technologie et la diffusion de l'information.

b) Le présent décret :

(i) doit être appliqué conformément à la loi et conditionnellement à l'affectation de crédits;

(ii) ne doit pas être interprété de manière à entraver ou autrement affecter les fonctions du Directeur relativement aux propositions budgétaires, législatives ou administratives;

(iii) vise seulement à améliorer la gestion interne de l'organe exécutif et n'est pas destiné à créer, ni ne crée, des droits ou avantages de fond ou de procédure, exécutoires en droit ou en equity par une partie contre les États-Unis, ses ministères, ses organismes, ses institutions, ses entités, ses fonctionnaires, ses employés ou toute autre personne.

- **Your Right to Federal Records, Questions and Answers on the Freedom of Information Act and Privacy Act (Votre droit aux documents fédéraux, questions et réponses sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels)** (mai 2006, provenant du ministère de la Justice)

Comment puis-je solliciter des renseignements en vertu de la LAI?

Afin de présenter une demande d'accès à l'information, écrivez simplement une lettre à l'organisme en cause. En vue du traitement le plus rapide possible, inscrivez sur votre lettre et sur l'enveloppe « Demande présentée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ». Même si vous n'êtes pas tenu de donner le titre d'un document, vous devriez identifier les documents que vous voulez aussi précisément que possible afin d'augmenter la probabilité que l'organisme les repère. Tous les faits que vous fournissez au sujet du moment, du lieu, des auteurs, des événements, des sujets et d'autres détails des documents aideront l'organisme à décider où chercher et à établir les documents qui répondent à votre demande, ce qui sauvera temps et argent au gouvernement et à vous.

De façon générale, les auteurs des demandes d'accès à l'information ne sont pas tenus d'indiquer les raisons de celles-ci. Vous pouvez le faire si vous croyez que cela pourrait aider l'organisme à repérer les documents. Si vous ne savez pas si les documents que vous voulez sont visés par une exemption de divulgation, vous pouvez néanmoins les demander. Les organismes jouissent souvent du pouvoir discrétionnaire de divulguer de l'information même si celle-ci est visée par une exemption prévue à la LAI.

Puis-je solliciter des documents dans un format particulier?

Oui, mais il se peut qu'ils ne soient pas disponibles dans ce format. Si vous sollicitez des documents qui existent déjà en format électronique, l'organisme est tenu dans presque tous les cas de vous les fournir dans le même format si c'est ce que vous préférez. Toutefois, si vous sollicitez des documents qui existent seulement sous format papier et les aimeriez dans un certain format électronique, l'organisme est obligé de vous les fournir dans ce format électronique seulement s'il peut le faire au moyen d'un effort raisonnable. Il en est de même si vous demandez que des documents électroniques vous soient fournis dans un format électronique dans lequel ils n'existent pas déjà.

Y a-t-il une façon pour moi d'accélérer le délai de réponse?

Si l'organisme est incapable de répondre à votre demande à temps, il peut vous demander de la modifier pour que vous puissiez recevoir une réponse plus rapidement. Généralement, les organismes prennent moins de temps à traiter les demandes simples visant peu de documents. Le traitement des demandes complexes comportant un grand nombre de documents peut être beaucoup plus long. Par conséquent, il se peut que vous et un agent d'accès à l'information de l'organisme désiriez discuter la façon de réduire la portée de votre demande afin d'accélérer le délai de réponse ou convenir d'un autre échéancier pour le traitement de documents. (...)

Que se passe-t-il si l'organisme refuse ma demande?

Si l'organisme repère des documents en réponse à votre demande, il peut les retenir (en tout ou en partie) seulement s'ils sont visés par une exemption de divulgation. Si l'organisme refuse votre demande, en tout ou en partie, il doit généralement fournir une estimation de la quantité de documents retenus, indiquer les raisons du refus et vous informer de votre droit d'interjeter appel auprès d'une instance supérieure au sein de l'organisme.

- **Justice Department Guide to the Freedom of Information Act (Guide du ministère de la Justice sur la Loi sur l'accès à l'information)** (mars 2007)
(http://www.usdoj.gov/oip/foia_guide07.htm)

EXIGENCES PROCÉDURALES (notes de bas de page omises)

Les auteurs de demandes d'accès à l'information (p. 62 à 69) (...)

Puisque les demandes d'accès à l'information peuvent être présentées pour toute raison, les demandeurs n'ont généralement pas à en justifier ou expliquer les motifs sous-jacents. Dans le même esprit, la Cour suprême a déclaré qu'il n'y avait pas d'élargissement ou restriction du droit d'accès fondamental de l'auteur d'une demande d'accès à l'information au motif que le demandeur prétend avoir un intérêt particulier à l'égard des documents sollicités. Pourtant, malgré les demandes répétées de retenue formulées par la Cour suprême, les demandeurs ont invoqué avec succès la LAI en remplacement ou en sus de l'examen préalable des documents dans le contexte des litiges civils et pénaux.

Néanmoins, il y a deux types de cas où le motif de présentation d'une demande d'accès à l'information peut légitimement toucher le mode de traitement procédural ou substantiel de la demande. Premièrement, le règlement de certaines questions procédurales – c.-à-d. l'accès accéléré, l'évaluation des frais ou la renonciation à ceux-ci ainsi que l'attribution des frais et honoraires d'avocats et dépens au demandeur qui a gain de cause – peut dépendre de la raison pour laquelle la demande a été présentée. Deuxièmement, le motif qui sous-tend une demande d'accès à l'information – comme le reflète la preuve de l'« intérêt public » – peut influencer la décision de l'organisme de divulguer ou de retenir des renseignements potentiellement visés par les exemptions de la LAI en matière de protection des renseignements personnels. (Pour consulter l'analyse de l'application de ces exemptions, reportez-vous à l'Exemption 6 et à l'Exemption 7(C) ci-après.)

Sur une question connexe, la Cour suprême a fait remarquer que l'identité de l'auteur d'une demande d'accès à l'information généralement « n'a aucune incidence sur le bien-fondé de sa demande d'accès à l'information ». Toutefois, la Cour a reconnu une exception à cette règle générale lorsqu'elle a souligné que l'identité de l'auteur de la demande peut être importante à l'égard d'un élément : « Le fait que personne n'est tenu de démontrer un besoin particulier d'information afin d'être admissible pour la divulgation en vertu de la LAI ne signifie pas qu'il n'y aura jamais de motif valable pour traiter [une exemption] différemment d'une catégorie à l'autre de demandeurs. » Bref, cela signifie que l'organisme ne devrait pas invoquer une exemption visée à la LAI pour protéger un demandeur contre lui-même.
(...)

Les demandes d'accès à l'information dûment présentées (p. 69 à 90)

La LAI n'énonce que deux critères applicables à une demande d'accès à l'information : la demande doit « décrire raisonnablement » les documents sollicités et doit être conforme aux règlements sur la LAI publiés de l'organisme. Puisque « une personne n'est pas tenue d'apposer à une demande de documents gouvernementaux le titre « demande d'accès à l'information » », l'organisme doit user d'un sain pouvoir discrétionnaire administratif lorsqu'il détermine la nature d'une demande d'accès à l'information. Par exemple, une demande d'accès à l'information directement présentée par son auteur qui ne cite que la *Loi sur la protection des renseignements personnels de 1974* devrait être traitée sous le régime de cette loi et de la LAI. L'historique législatif des modifications apportées en 1974 à la LAI indique que la description d'un document sollicité qui permet à un employé professionnel de l'organisme connaissant bien le domaine de récupérer le document au moyen d'un « niveau d'effort raisonnable » suffit. Les tribunaux ont expliqué que « la raison d'être de cette règle est que la LAI n'a pas été conçue pour réduire les organismes gouvernementaux à l'état d'enquêteurs à temps plein pour le compte des demandeurs », ni de permettre aux demandeurs de se lancer dans des « expéditions de pêche » dans les dossiers de l'organisme.

Par conséquent, une demande d'accès à l'information a été jugée invalide parce qu'elle exigeait qu'un employé de l'organisme dont les fonctions ont trait à la LAI ait des « dons de clairvoyance » pour établir les besoins du demandeur ou consacre « des heures interminables dans ses moments libres pour chercher des aiguilles dans des bottes de foin bureaucratiques ».

Le fait qu'une demande d'accès à l'information soit très large ou « accaparante » en raison de son ampleur ne donne pas en soi le droit à l'organisme de la refuser au motif qu'elle ne « décrit pas raisonnablement » les documents sollicités. On retrouve parmi les principaux facteurs la capacité des employés de l'organisme d'établir raisonnablement et exactement les documents sollicités et de les repérer. Les tribunaux ont seulement conclu que les organismes ne sont pas tenus d'effectuer des recherches vastes et « déraisonnablement accaparantes ». L'organisme qui reçoit une demande qu'il juge accaparante peut communiquer avec son auteur afin de préciser ou de circonscrire la portée de la demande – et il devrait le faire à chaque fois qu'une telle mesure est requise par ses règlements.

Par la même occasion, l'organisme doit « examiner soigneusement » la nature de chaque demande d'accès à l'information et accorder à ses termes et à son contenu global une interprétation raisonnable, même si la demande « n'est pas un modèle de clarté ». De même, l'organisme « doit veiller à ne pas interpréter une demande de façon si restrictive que son auteur se voit refuser l'accès à des renseignements dont l'organisme connaît fort bien l'existence dans ses dossiers, quoique dans une forme différente de celle qu'a prévue le demandeur ». En particulier, l'organisme devrait veiller à entreprendre une « étude de la portée » des documents trouvés en réponse à une demande seulement s'il communique avec l'auteur de la demande d'accès à l'information.

Lorsqu'il établit la portée d'une demande d'accès à l'information, l'organisme doit cependant, se rappeler qu'il n'est pas tenu de répondre aux questions posées sous forme de demande d'accès à l'information. La LAI n'exige pas non plus de l'organisme qu'il réponde aux demandes en créant des documents, comme en modifiant des renseignements exemptés afin d'en permettre la divulgation. De même, l'organisme n'a pas à ajouter des documents explicatifs aux documents divulgués en réponse à une demande. L'auteur d'une demande d'accès à l'information ne peut non plus exiger de l'organisme qu'il lui renvoie les documents sur lesquels il ne conserve aucun « contrôle » (même les documents dont on lui a enlevé de façon illégitime la possession), qu'il recrée les documents dûment divulgués ou qu'il sollicite la remise de documents détenus par des entités privées.

(...)

La recherche de documents pertinents (p. 103 à 113)

Le caractère approprié de la recherche en vertu de la LAI s'évalue selon le critère du « caractère raisonnable », dont l'application peut varier d'un cas à l'autre. De façon générale, l'organisme doit entreprendre une recherche « raisonnablement conçue pour répertorier tous les documents pertinents ». Le caractère raisonnable de la recherche de l'organisme dépend partiellement de la manière dont elle l'effectue à la lumière de la portée de la demande et de la description, par le demandeur, des documents sollicités – particulièrement si la description énonce en détail les circonstances entourant la création ou la tenue des documents par l'organisme. Le caractère raisonnable peut aussi reposer sur les normes que l'organisme a appliquées lorsqu'il a établi les documents pertinents qui étaient susceptibles d'être trouvés, notamment si l'organisme ne réussit pas à repérer des documents dont il a des motifs de croire qu'ils existent ou si la recherche exige que son personnel chargé de donner accès à l'information fasse une distinction entre les documents « personnels » et les documents de l'« organisme ». Néanmoins, le fait que l'organisme soit incapable de repérer chaque document pertinent ne rend pas la recherche déraisonnable.
(...)

Conformément à ces affaires récentes et en vue de la promotion des recherches dans les bases de données électroniques, les modifications apportées à la LAI en matière de documents électroniques exigent maintenant de l'organisme qu'il fasse des « efforts raisonnables » pour rechercher les documents sollicités sous forme ou format électronique « sauf quand de tels efforts entraveraient considérablement le fonctionnement du système d'information automatisé de l'organisme ». Ces modifications définissent expressément le terme « recherche » comme « examiner, à la main ou à l'informatique, les documents de l'organisme afin de repérer les documents pertinents pour la demande ». (Pour l'analyse des aspects de litiges du caractère approprié de la recherche, voir les rubriques Considérations relatives aux litiges et Caractère approprié de la recherche ci-après.)

La réponse aux demandes d'accès à l'information (p. 123 à 126)

La LAI prévoit que l'organisme « doit rendre ses documents [susceptibles de divulgation] accessibles rapidement » sur demande. Même si la Cour d'appel du Circuit du district de Columbia a indiqué que l'organisme n'est pas tenu de donner accès aux documents sollicités en envoyant des copies au demandeur si l'organisme préfère rendre les « documents pertinents accessibles à un seul emplacement pour utilisation [par le demandeur] », comme une « salle de lecture », le ministère de la Justice recommande fortement aux organismes de ne pas suivre une telle pratique à moins que le demandeur ne la privilégie aussi. Toutefois, les organismes peuvent certainement exiger des demandeurs qu'ils paient les frais exigibles avant de communiquer les documents traités; autrement, les organismes « financeraient de fait la recherche et l'examen et les frais de reproduction puisque rien ne garantirait le paiement une fois que les documents seraient en possession des demandeurs ».

La LAI ne prévoit pas de divulgation partielle; au contraire, elle « traite de divulgation et de non-divulgation [et] ne reconnaît généralement pas de degré de divulgation, comme le fait de permettre la visualisation mais non la reproduction de documents ». De plus, « la LAI ne prévoit aucun mécanisme permettant l'obtention d'une ordonnance de protection autorisant seulement le demandeur à voir [les renseignements sollicités] ou en interdisant la diffusion générale ». Bref, « après divulgation, l'information appartient au grand public ».

L'organisme « fournit le document [sollicité] sous la forme ou le format demandé par la personne s'il peut facilement être reproduit sous cette forme ou ce format » et « fait des efforts raisonnables pour conserver ses documents sous une forme ou un format permettant la reproduction » à de telles fins. Prises ensemble, ces deux dispositions obligent les organismes à se plier au choix qu'effectue le demandeur parmi les formes existantes d'un document sollicité (dans la mesure où la reproduction de ce format ne comporte aucune difficulté exceptionnelle) et à faire des « efforts raisonnables » pour divulguer un document sous une forme ou un format différent sur demande dans la mesure où le document peut facilement être reproduit sous cette nouvelle forme ou ce nouveau format.

(...)

Lorsque l'organisme refuse en tout ou en partie une demande initiale, il doit fournir au demandeur certains renseignements administratifs au sujet des mesures prises pour faire suite à la demande. Conformément aux exigences des modifications de la LAI en matière de documents électroniques, il doit notamment fournir une estimation de l'ampleur des renseignements refusés sauf si cela minerait la protection conférée par une exemption. Ces modifications obligent les organismes à indiquer également les suppressions d'information aux endroits dans le document où ces suppressions ont été effectuées, chaque fois qu'il est « techniquement possible » de le faire.

« Rien n'exige que les réponses administratives aux demandes d'accès à l'information contiennent les documents nécessaires dans le cadre d'un litige », mais la décision de refuser une demande initiale doit informer le demandeur de ses motifs, du droit d'appel du demandeur ainsi que du nom et du titre des personnes ayant prononcé ce refus. L'organisme doit également joindre un avis d'appel administratif à la réponse faisant état de l'absence de document.

Les avis aux demandeurs doivent aussi contenir d'autres renseignements pertinents : Le moment et l'endroit où les documents seront mis à leur disposition; les frais payables avant l'octroi de l'accès; les documents qui sont et ne sont pas pertinents pour la demande; la date de réception de la demande ou de l'appel; la nature de la demande ou de l'appel et, selon le cas, l'interprétation qu'en fait l'organisme. De plus, l'organisme étant tenu de fournir à l'auteur d'une demande d'accès à l'information la « meilleure copie disponible » d'un document, il doit exposer dans sa correspondance tout problème lié à la qualité de la photocopie d'un document divulgué. (p. 127 à 130)

CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX LITIGES

Caractère approprié de la recherche (p. 954 à 975)

Dans de nombreuses poursuites fondées sur la LAI, l'organisme défendeur subit la contestation non seulement des exemptions qu'il invoque mais aussi de la nature et de la portée de sa recherche des documents pertinents. Parfois, c'est tout ce que le demandeur conteste. (Pour l'analyse des considérations administratives applicables lors d'une recherche, voir les rubriques Exigences procédurales et La recherche de documents pertinents qui précèdent.) Pour avoir gain de cause dans une telle poursuite, l'organisme doit démontrer qu'il a fait « un effort de bonne foi pour effectuer une recherche visant les documents sollicités, au moyen de méthodes dont on peut raisonnablement croire qu'elles permettront la découverte des renseignements sollicités ». La question fondamentale n'est pas « de savoir s'il pourrait exister tout autre document potentiellement pertinent pour la demande, mais plutôt de savoir si la recherche visant ces documents était approprié ». En d'autres mots et en termes simples, « l'enquête sur le caractère approprié n'est pas axée sur les résultats ».

Bien entendu, le caractère approprié de toute recherche de documents visés par une demande d'accès à l'information va nécessairement « dépendre des circonstances ». Par exemple, les recherches effectuées au moyen d'index de l'organisme ou d'indices de composantes qui contiennent des documents dont le demandeur est l'objet ont été jugées suffisantes dans presque tous les cas. Quant au traitement de « références croisées » ou de « liens » – documents où l'objet de la demande est seulement mentionné – seules les parties du dossier qui ont trait directement à l'objet de la demande sont généralement considérées. En outre, les organismes qui ont des bureaux à divers endroits ne sont généralement pas tenus de faire des recherches dans les autres bureaux que ceux où a été adressée la demande.

Il incombe naturellement à l'organisme de ne pas interpréter trop restrictivement la portée d'une demande d'accès à l'information. Par exemple, une demande qui sollicite tous les documents relatifs à un sujet donné et qui en plus énumère certains éléments relevant de ce sujet doit être interprété largement, selon une décision rendue par la Cour d'appel du Circuit du district de Columbia. Critiquant l'organisme pour son « interprétation non plausible », la Cour d'appel a expliqué que « l'auteur d'une demande d'accès à l'information pourrait raisonnablement solliciter un groupe de documents tout en manifestant un intérêt accru à l'égard d'un sous-ensemble donné », mais elle a souligné que l'inverse n'était pas vrai : « Nous jugeons cependant qu'il est improbable qu'une personne qui désire seulement le sous-ensemble formule une demande qui sollicite d'abord l'ensemble complet ». (Pour une analyse approfondie de l'établissement de la portée d'une demande d'accès à l'information, voir les rubriques Exigences procédurales et Demandes d'accès à l'information appropriées, qui précèdent.)

Sur un autre aspect de la recherche, la Cour d'appel du Circuit du district de Columbia a expressément conclu que l'organisme « n'est pas tenu d'extrapoler, à partir de la formulation de la demande, des indices quant à l'emplacement de documents pertinents ». De même, « puisque la demande d'accès à l'information circonscrit la portée d'une recherche, il n'existe aucune exigence générale obligeant l'organisme à rechercher des références secondaires ou des appellations différentes ». L'organisme n'est pas non plus tenu d'entreprendre une nouvelle recherche fondée sur une « précision » postérieure d'une demande, surtout après que son auteur a examiné les documents communiqués. D'ailleurs, la Cour d'appel du Circuit du district de Columbia a fait remarquer que « si on exige une recherche supplémentaire chaque fois que l'organisme reçoit une lettre qui précise une demande antérieure, on pourrait prolonger indéfiniment le délai de traitement d'une nouvelle demande », et que « si le demandeur découvre des indications dans les documents qu'il reçoit de l'organisme, il peut y donner suite au moyen d'une deuxième demande d'accès à l'information ».

La portée qu'il convient de donner à la recherche de l'organisme est limitée non seulement par ce que sollicite le demandeur, mais aussi par la date que l'organisme utilise comme limite temporelle de sa recherche. Appelée date « de référence », cette limite temporelle sert à déterminer les documents de l'organisme visés par la demande. Les tribunaux ont conclu que l'utilisation par l'organisme d'une date « de référence » inappropriée peut restreindre indûment la portée temporelle de la demande d'accès à l'information, ce qui rend déraisonnable la recherche de documents pertinents par l'organisme. Les tribunaux ont vu d'un œil beaucoup plus favorable les recherches effectuées au moyen d'une « référence » fondée sur sa date de début (c.-à-d. une « date de recherche de référence ») qu'une recherche utilisant une « référence » moins englobante, comme une recherche fondée sur la date de la demande ou de la réception de la demande (c.-à-d. une « date de demande de référence »).

On a aussi privilégié la méthode de la date de recherche plutôt que la méthode plus englobante, mais tout simplement irréaliste, de « référence » fondée sur la date de communication des documents. D'ailleurs, un tribunal a, de façon réaliste, considéré qu'une « date de communication de référence » souffrait d'une « déficience inhérente » parce qu'elle crée « une cible constamment en mouvement pour la production de documents en vertu de la LAI ». (Pour une analyse approfondie de la portée appropriée d'une demande d'accès à l'information, voir Exigences procédurales et Demandes d'accès à l'information appropriées, qui précèdent.)

Dans des cas extraordinaires, l'organisme pourrait ne même pas être tenu d'entreprendre une recherche initiale d'une portée ou d'une ampleur telle qu'elle impose « un fardeau déraisonnable ». D'ailleurs, « il incombe au demandeur de formuler sa demande avec suffisamment de précision pour que les recherches n'imposent pas de fardeau déraisonnable [parce que la] LAI ne vise pas à faire des organismes gouvernementaux des enquêteurs à temps plein pour le compte des demandeurs ».

Par ailleurs, même si « rien n'exige que l'organisme fasse une recherche dans tous les systèmes de documents », il « ne peut restreindre sa recherche à un seul système si d'autres permettront vraisemblablement la découverte des renseignements sollicités ». Autrement dit, « si l'organisme a des raisons de croire que certains emplacements pourraient bien contenir des documents pertinents, il est tenu en vertu de la LAI d'y orienter sa recherche, sauf en cas de fardeau indu ». « Bien entendu, ces emplacements doivent être au sein de l'organisme ou d'un centre de documents fédéraux où il a entreposé ses documents. »

Lorsque la recherche initiale entraîne la découverte de documents qui indique d'autres zones de recherche fructueuses, l'organisme pourrait être tenu d'explorer ces zones parce que « la Cour évalue le caractère raisonnable de la recherche de l'organisme en fonction de ce que l'organisme savait à la conclusion [de la recherche] plutôt que de ce qu'elle croyait à son début ». Bien entendu, lorsque le demandeur restreint la portée de sa demande, à l'étape administrative ou dans le cadre d'un litige, il ne peut par la suite contester le caractère approprié de la recherche au motif que l'organisme a restreint la recherche en conséquence. De plus, la Cour d'appel du Circuit du district de Columbia a conclu que lorsque l'objet d'une demande est visé par plusieurs questions distinctes mais que des renseignements sont sollicités seulement sur l'une d'elles, l'organisme n'est pas tenu de faire porter sa recherche sur les autres dossiers ou documents auxquels font référence les documents récupérés par de la recherche initiale, dans la mesure où cette recherche était raisonnable et exhaustive en soi.

Pour démontrer le caractère approprié de sa recherche, notamment pour justifier le recours à des exemptions, l'organisme se fonde sur ses déclarations, qui doivent être « relativement détaillées, non concluantes et présentées de bonne foi ». De telles déclarations devraient démontrer « que la méthode de recherche a été raisonnablement conçue pour permettre la découverte de tous les documents pertinents ». Pour ce faire, il produit généralement une déclaration indiquant les types de dossiers qu'il tient, énonçant les termes utilisés pour la recherche parmi les dossiers sélectionnés et contenant une allégation selon laquelle tous les dossiers dont on pourrait raisonnablement croire qu'ils contiennent les documents sollicités ont effectivement fait l'objet de la recherche. Au cours des dernières années, les tribunaux se sont montrés de plus en plus stricts dans l'application de cette exigence.

Il n'est pas nécessaire que l'employé de l'organisme qui a effectué la recherche produise un affidavit la décrivant; l'affidavit d'un responsable de la supervision ou de la coordination des efforts de recherche devrait suffire dans tout litige lié à la LAI pour satisfaire à l'exigence de « connaissance personnelle » de l'alinéa 56e) des Règles fédérales de procédure civile. (Pour une analyse approfondie de cette exigence de « connaissance personnelle », voir Considérations liées aux litiges et Jugement sommaire ci-après.)

Bien que l'organisme porte le fardeau initial de démontrer le caractère approprié de sa recherche, une fois que cette obligation est remplie, la position de l'organisme peut être réfutée « seulement en démontrant que l'organisme n'a pas fait sa recherche de bonne foi », puisque ses déclarations « font l'objet d'une présomption de bonne foi ». Par conséquent, « la simple hypothèse [de la part du demandeur] que des documents non découverts existent n'entache pas la conclusion selon laquelle l'organisme a effectué une recherche raisonnable les visant ». Même dans les cas où il est irréfutable qu'un document sollicité existe ou a déjà existé, l'échec de la recherche n'empêchera pas le prononcé d'un jugement sommaire dans la mesure où elle a été faite de façon diligente. D'ailleurs, « rien dans la loi n'oblige l'organisme à indiquer ce qu'il est advenu des documents qu'il ne peut trouver ». Et lorsque l'organisme repère par la suite des documents supplémentaires, ou des documents dont on croyait au départ à la perte ou à la destruction, les tribunaux estiment généralement qu'il s'agit d'une preuve d'efforts de bonne foi de la part de l'organisme.

Un nouveau bureau pour l'ombudsman est prévu (Bureau des services d'information gouvernementale), mais il n'est pas encore créé.

DÉCISIONS JUDICIAIRES

▪ **Interprétation de la demande / communication avec le demandeur**

Lahr v. National Safety Transportation Board, et al., 2006 WL 2854314 (C.D.Cal.).

En vertu de la LAI, l'organisme doit communiquer rapidement les documents suivant réception d'une demande qui les « décrit raisonnablement ». 5 U.S.C.A. § 552(a)(3)(A). « Une description est suffisante si elle permet à un employé professionnel de l'organisme qui connaît le domaine visé de repérer le document en faisant des efforts raisonnables ». *Marks c. United States Dep't of Justice*, 578 F.2d 261 (9th Cir.1978) (référence omise). L'organisme ne doit pas considérer cette exigence comme une échappatoire, mais « les grandes demandes générales imprécises ne sont pas autorisées ». *Id.*

Si l'organisme connaît « 'précisément' les documents demandés et la nature des renseignements sollicités » se trouvant dans ces documents, les documents sollicités ont été suffisamment décrits. *Voir p. ex., Yeager c. Drug Enforcement Agency*, 678 F.2d 315 (D.C. Cir. 1982). En l'espèce, contrairement à l'affaire *Yeager*, des éléments de preuve indiquent que l'organisme ne connaissait vraiment pas la nature de la demande. *Voir Moye Decl.*, pièces II-14, II-15 (lettres du 6 novembre 2002 et du 6 novembre 2003 au demandeur qui sollicitaient des précisions sur le sens de « processus »). Si *Lahr* voulait qu'il s'agisse d'une disposition fourre-tout comme l'indique sa description selon laquelle « la présente demande sollicite les documents qui ne sont pas autrement mentionnés », il s'ensuit que même s'il l'avait rédigé ainsi, la Commission n'aurait pas pu effectuer une recherche raisonnable dans les circonstances.

Nation Magazine, Washington Bureau v. U.S. Customs Service, 71 F.3d 885 (C.A.D.C. 1995).

Même si le demandeur doit « décrire raisonnablement » les documents sollicités, 5 U.S.C.A. § 552(a)(3)(A), l'organisme a aussi l'obligation d'interpréter de façon libérale une demande d'accès à l'information. *Truitt c. Dep't of State*, 897 F.2d 540, aux p. 544 et 545 (D.C. Cir. 1990) (citant le rapport sénatorial accompagnant les dispositions pertinentes de la LAI); *Founding Church of Scientology c. NSA*, 610 F.2d 824, aux p. 836 et 837 (D.C. Cir. 1979) (*idem*). [...]

▪ **Recherche**

L'organisme doit entreprendre une recherche qui est « raisonnablement conçue pour permettre la découverte de tous les documents pertinents ». Le caractère approprié de la recherche dépend de la précision de la demande. ***Weisberg c. Department of Justice, 705 F.2d 1344, à la p. 1351 (D.C. Cir. 1993).***

Les tribunaux peuvent examiner le caractère approprié de la recherche. ***Krikorian c. Department of State, 984 F.2d 461 (D.C. Cir. 1993).***

L'organisme doit démontrer qu'il a fait « un effort de bonne foi pour effectuer une recherche visant les documents sollicités, à l'aide de méthodes dont on peut raisonnablement croire qu'elles produiront les renseignements sollicités ». ***Weisberg c. Department of Justice*, 745 F.2d 1476, à la p. 1485 (D.C. Cir. 1984); *Truitt c. Department of State*, 897 F.2d 540, à la p. 542 (D.C. Cir. 1990); *Oglesby c. Department of the Army*, 920 F.2d 57, à la p. 61 (D.C. Cir. 1990); *Campbell c. Department of Justice*, 164 F.3d 20, à la p. 28 (D.C. Cir. 1998); *Rugiero c. Department of Justice*, 257 F.3d 534, à la p. 547 (6th Cir. 2001).**

- **Réponse au demandeur**

L'organisme n'est pas tenu de créer un document afin de répondre à une demande. ***National Labor Relations Board c. Sears, Roebuck & Co*, 421 US 132 (1975).**

- **Autres considérations**

Le motif de la demande n'a aucune incidence sur son bien-fondé. ***Environmental Protection Agency c. Mink*, 410 US 73 (1973); *Department of Justice c. Reporters Committee for Freedom of the Press*, 489 US 749 (1989).**

SCHEDULE – ACTS / ANNEXE – LOIS

Canada

Federal / Fédéral

Access to Information Act, R.S.C. 1985, c. A-1 / Loi sur l'accès à l'information, L.R.C. 1985, c. A-1

4. (2.1) The head of a government institution shall, without regard to the identity of a person making a request for access to a record under the control of the institution, make every reasonable effort to assist the person in connection with the request, respond to the request accurately and completely and, subject to the regulations, provide timely access to the record in the format requested.

11. (6) The head of a government institution to which a request for access to a record is made under this Act may waive the requirement to pay a fee or other amount or a part thereof under this section or may refund a fee or other amount or a part thereof paid under this section.

30. (1) Subject to this Act, the Information Commissioner shall receive and investigate complaints

(...)

(f) in respect of any other matter relating to requesting or obtaining access to records under this Act.

4 (2.1) Le responsable de l'institution fédérale fait tous les efforts raisonnables, sans égard à l'identité de la personne qui fait ou s'apprête à faire une demande, pour lui prêter toute l'assistance indiquée, donner suite à sa demande de façon précise et complète et, sous réserve des règlements, lui communiquer le document en temps utile sur le support demandé.

11. (6) Le responsable de l'institution fédérale peut dispenser en tout ou en partie la personne qui fait la demande du versement des droits ou lui rembourser tout ou partie du montant déjà versé.

30. (1) Sous réserve des autres dispositions de la présente loi, le Commissaire à l'information reçoit les plaintes et fait enquête sur les plaintes :

(...)

f) portant sur toute autre question relative à la demande ou à l'obtention de documents en vertu de la présente loi.

Provinces

Alberta

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.A. 2000, c. F-25

(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) [traduction non officielle]

7(2) A request must be in writing and must provide enough detail to enable the public body to identify the record.

10(1) The head of a public body must make every reasonable effort to assist applicants and to respond to each applicant openly, accurately and completely.

(2) The head of a public body must create a record for an applicant if

(a) the record can be created from a record that is in electronic form and in the custody or under the control of the public body, using its normal computer hardware and software and technical expertise, and

(b) creating the record would not unreasonably

7(2) La demande doit être présentée par écrit et contenir suffisamment de renseignements pour permettre à l'organisme public d'identifier le document.

10(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète.

(2) Le responsable de l'organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

a) le document peut être créé à partir d'un document sur support électronique sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;

b) la création du document n'entraverait pas de

interfere with the operations of the public body.

93(4) The head of a public body may excuse the applicant from paying all or part of a fee if, in the opinion of the head,(...)

94(1) The Lieutenant Governor in Council may make regulations

(f) respecting standards to be observed by officers or employees of a public body in fulfilling the duty to assist applicants;

façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

93(4) Le responsable de l'organisme public peut dispenser le demandeur de tout ou partie des frais s'il est d'avis (...)

94(1) Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements :

f) relatifs aux normes que doivent observer les agents ou les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance ;

British Columbia / Colombie-Britannique

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.B.C. 1996, c. 165

(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) [traduction non officielle]

5. (1) To obtain access to a record, the applicant must make a written request that

(a) provides sufficient detail to enable an experienced employee of the public body, with a reasonable effort, to identify the records sought, (...)

6. (1) The head of a public body must make every reasonable effort to assist applicants and to respond without delay to each applicant openly, accurately and completely.

(2) Moreover, the head of a public body must create a record for an applicant if

(a) the record can be created from a machine readable record in the custody or under the control of the public body using its normal computer hardware and software and technical expertise, and

(b) creating the record would not unreasonably interfere with the operations of the public body.

42. (1) In addition to the commissioner's powers and duties under Part 5 with respect to reviews, the commissioner is generally responsible for monitoring how this Act is administered to ensure that its purposes are achieved, and may

(a) conduct investigations and audits to ensure compliance with any provision of this Act, (...)

5.(1) Pour obtenir l'accès à un document, le demandeur doit présenter une demande écrite qui :
a) fournit les détails suffisants permettant à un employé expérimenté de l'organisme public, à la suite d'une démarche normale, d'identifier le document, (...)

6.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour assister le demandeur et lui répondre de façon franche, exacte et complète.

(2) De plus, le responsable de l'organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

a) le document peut être créé à partir d'un document lisible par machine sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;

b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

42.(1) Outre les attributions qui lui sont conférées par la partie 5 relativement aux révisions, le Commissaire est chargé de contrôler l'application de la Loi pour veiller à la réalisation de ses objets et peut :

a) effectuer des enquêtes et des vérifications en vue d'assurer la conformité à toute disposition de la Loi, (...)

(j) bring to the attention of the head of a public body any failure to meet the prescribed standards for fulfilling the duty to assist applicants.

(2) Without limiting subsection (1), the commissioner may investigate and attempt to resolve complaints that

(a) a duty imposed under this Act has not been performed,
(...)

76. (1) The Lieutenant Governor in Council may make regulations referred to in section 41 of the Interpretation Act.

(2) Without limiting subsection (1), the Lieutenant Governor in Council may make regulations as follows:

(...)

(a) prescribing procedures to be followed in making, transferring and responding to requests under this Act;

(...)

(c) setting standards, including time limits, to be observed by officers or employees of a public body in fulfilling the duty to assist applicants;

j) porter à l'attention du responsable de l'organisme public le non-respect des normes prescrites pour l'exercice de l'obligation de prêter assistance.

(2) Il est entendu, sans restreindre la portée du paragraphe (1), que le Commissaire peut entreprendre des enquêtes et tenter de régler des plaintes concernant :

a) une obligation imposée par la Loi qui n'a pas été exécutée,
(...)

76.(1) Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre les règlements énoncés à l'article 41 de la *Loi d'interprétation*.

(2) Il est entendu, sans restreindre la portée du paragraphe (1), que le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements qui :

(...)

a) prescrivent les procédures à suivre en matière de formulation, de transfert et de réponse des demandes présentées en vertu de la Loi;

(...)

c) établissent des normes, notamment les délais, que doivent observer les agents ou les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance.

Manitoba

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.M. 1997, c. 50 / *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, C.P.L.M. c. F175

8. (2) A request must be in the prescribed form and must provide enough detail to enable an experienced officer or employee of the public body to identify the record.

(3) An applicant may make an oral request for access to a record if the applicant

(a) has a limited ability to read or write English or French; or

(b) has a disability or condition that impairs his or her ability to make a written request.

9. The head of a public body shall make every reasonable effort to assist an applicant and to respond without delay, openly, accurately and completely.

8. (2) La demande revêt la forme réglementaire et est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à un fonctionnaire ou à un employé expérimenté de l'organisme public de trouver le document.

(3) La demande de communication peut être présentée oralement si l'auteur de la demande :

a) a une capacité limitée de lire ou d'écrire en français ou en anglais;

b) a une incapacité ou une affection qui diminue sa capacité de présenter une demande écrite.

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

14. (2) The head of a public body who gives access to a record may give the applicant any additional information that the head believes may be necessary to explain it.

49. In addition to the Ombudsman's powers and duties under Part 5 respecting complaints, the Ombudsman may

(a) conduct investigations and audits and make recommendations to monitor and ensure compliance

(i) with this Act and the regulations, and

(ii) with requirements respecting the security and destruction of records set out in any other enactment or in a by-law or other legal instrument by which a local public body acts;
(...)

(f) bring to the attention of the head of a public body any failure to fulfil the duty to assist applicants;

59. (1) A person who has requested access to a record under Part 2 of this Act may make a complaint to the Ombudsman about any decision, act or failure to act of the head that relates to the request, including a refusal to make a correction under section 39.

14. (2) Le responsable de l'organisme public qui donne communication d'un document peut fournir à l'auteur de la demande les renseignements supplémentaires qui, selon lui, peuvent être nécessaires à sa compréhension.

49. En plus des attributions qui lui sont conférées sous le régime de la partie 5 au sujet des plaintes, l'ombudsman peut :

a) procéder à des enquêtes et à des vérifications et faire des recommandations pour contrôler et garantir l'observation :

(i) de la présente loi et des règlements,

(ii) des exigences concernant la sécurité et la destruction des documents prévues dans tout autre texte ou dans un instrument juridique, notamment un règlement ou un règlement administratif, au moyen duquel un organisme public local agit;
(...)

f) porter à la connaissance du responsable d'un organisme public tout manquement à l'obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes; ou au ministre responsable au sujet de l'application de la présente loi;

59. (1) La personne qui a demandé la communication d'un document en vertu de la partie 2 peut déposer une plainte auprès de l'ombudsman au sujet d'une décision, d'un acte ou d'une omission du responsable ayant trait à la demande, y compris un refus d'effectuer une correction en application de l'article 39.

New Brunswick / Nouveau-Brunswick

Right to Information Act, S.N.B. 1978, c. R-10.3 / Droit à l'information, L.N.-B. 1978, c. R-10.3

3. (2) The application shall specify the documents containing the information requested or where the document in which the relevant information may be contained is not known to the applicant, specify the subject-matter of the information requested with sufficient particularity as to time, place and event to enable a person familiar with the subject-matter to identify the relevant document.

(3) Where the document in which the information requested is unable to be identified the appropriate Minister shall so advise the applicant in writing and shall invite the applicant to supply additional information that might lead to identification of the relevant document.

3. (2) Le demandeur doit préciser dans sa demande les documents contenant l'information sollicitée ou, s'il ne connaît pas le document qui peut la contenir, y indique le sujet de l'information sollicitée avec des détails tels que la date, le lieu et les circonstances, qui permettront à une personne connaissant ce sujet de trouver le document correspondant.

(3) Lorsqu'il est impossible de déterminer quel document contient l'information sollicitée, le ministre compétent en informe par écrit le demandeur et l'invite à fournir de plus amples renseignements qui pourraient permettre de trouver ce document.

7. (1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an appropriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.
(...)

7. (1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman.
(...)

Newfoundland and Labrador / Terre-Neuve et Labrador

Access to Information and Protection of Privacy Act, S.N. 2002, c. A-1.1

(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) [traduction non officielle]

8. (2) A request shall be in the form set by the minister responsible for this Act and shall provide sufficient details about the information requested so that an employee familiar with the records of the public body can identify the record containing the information.

9. The head of a public body shall make every reasonable effort to assist an applicant in making a request and to respond without delay to an applicant in an open, accurate and complete manner.

11. (1) The head of a public body shall make every reasonable effort to respond to a request in writing within 30 days after receiving it, unless

(a) the time limit for responding is extended under section 16 ;

(b) notice is given to a third party under section 28 ;
or

(c) the request has been transferred under section 17 to another public body.

(2) Where the head of a public body fails to respond within the 30 day period or an extended period, the head is considered to have refused access to the record.

16. (1) The head of a public body may extend the time for responding to a request for up to an additional 30 days where

8.(2) La demande doit suivre la forme prescrite par le ministre chargé de l'application de la Loi et fournir les détails suffisants permettant à un employé connaissant bien les documents de l'organisme public d'identifier le document contenant les renseignements.

9. Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur à présenter sa demande et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète.

11.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour répondre à une demande par écrit dans un délai de 30 jours de sa réception, sauf dans les cas suivants :

a) le délai de réponse est prorogé en vertu de l'article 16 ;

b) l'avis prévu à l'article 28 est donné à un tiers;
ou

c) la demande a été transférée à un autre organisme public en vertu de l'article 17.

(2) Lorsque le responsable de l'organisme public ne répond pas pendant le délai de 30 jours ou un délai prorogé, il est présumé avoir refusé l'accès au document.

16.(1) Le responsable de l'organisme public peut proroger le délai de réponse à une demande d'une période maximale supplémentaire de 30 jours dans les cas suivants :

(a) the applicant does not give sufficient details to enable the public body to identify the requested record;

51. In addition to the commissioner's powers and duties respecting reviews, the commissioner may

(a) make recommendations to ensure compliance with this Act and the regulations;
(...)

(f) bring to the attention of the head of a public body a failure to fulfil the duty to assist applicants; and
(...)

73. The Lieutenant-Governor in Council may make regulations
(...)

(c) setting standards, including time limits, to be observed by officers or employees of a public body in fulfilling the duty to assist applicants;

a) le demandeur ne fournit pas les détails suffisants permettant à l'organisme public d'identifier le document sollicité;

51. Outre les attributions qui lui sont conférées en matière de révision, le Commissaire peut prendre les mesures suivantes :

a) formuler des recommandations visant la conformité à la Loi et aux règlements;
(...)

f) porter à l'attention du responsable de l'organisme public l'inexécution de l'obligation de prêter assistance;
(...)

73. Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements :
(...)

c) énonçant les normes, dont les délais, que doivent observer les agents et les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance;

Nova Scotia / Nouvelle-Écosse

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.N.S. 1993, c. 5

(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) [traduction non officielle]

7. (1) Where a request is made pursuant to this Act for access to a record, the head of the public body to which the request is made shall

(a) make every reasonable effort to assist the applicant and to respond without delay to the applicant openly, accurately and completely; and

(b) either

- (i) consider the request and give written notice to the applicant of the head's decision with respect to the request in accordance with subsection (2), or
- (ii) transfer the request to another public body in accordance with Section 10.

(2) The head of the public body shall respond in writing to the applicant within thirty days after the application is received and the applicant has met the requirements of clauses (b) and (c) of subsection (1) of Section 6, stating

7.(1) Lorsqu'une demande d'accès à un document est présentée en vertu de la Loi, le responsable de l'organisme public auquel la demande est présentée :

a) fait tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre sans délai de façon franche, précise et complète;

b) soit

- (i) examine la demande et avise par écrit le demandeur de sa décision relativement à la demande conformément au paragraphe (2),
- (ii) transfère la demande à un autre organisme public conformément à l'article 10.

(2) Le responsable de l'organisme public répond par écrit au demandeur dans les 30 jours de la réception de la demande et du respect par le demandeur des exigences des alinéas 6(1)b) et c), en indiquant :

(a) whether the applicant is entitled to the record or part of the record and

- (i) where the applicant is entitled to access, stating that access will be given on payment of the prescribed fee and setting out where, when and how, or the manner in which, access will be given, or
- (ii) where access to the record or to part of the record is refused, the reasons for the refusal and the provision of this Act on which the refusal is based;

(b) that the record is not in the custody or control of the public body; or

(c) where the record would contain information exempted pursuant to Section 15 if the record were in the custody or control of the public body, that confirmation or denial of the existence of the record is refused,

and stating

(d) the name, title, business address and business telephone number of an officer or employee of the public body who can answer the applicant's questions about the decision; and

(e) that the applicant may ask for a review by the Review Officer within sixty days after the applicant is notified of the decision.

(3) The head of a public body who fails to give a written response pursuant to subsection (2) is deemed to have given notice, on the last day of the period set out in that subsection, of a decision to refuse to give access to the record.

(4) The head of a public body may refuse to disclose to an applicant information

(a) that is published and available for purchase by the public; or

(b) that, within thirty days after the applicant's request is received, is to be published or released to the public.

(5) The head of a public body shall notify an applicant of the publication or release of information that the head has refused to disclose pursuant to clause (b) of subsection (4).

a) si le demandeur a droit à tout ou partie du document et :

- (i) soit, lorsque le demandeur y a droit, que l'accès sera accordé sur paiement des frais prescrits ainsi que l'endroit, le moment et la manière dont l'accès sera accordé,
- (ii) soit, lorsque l'accès à tout ou partie du document est refusé, les motifs du refus et la disposition de la Loi sur laquelle le refus est fondé;

b) que le document n'est pas sous la garde ou le contrôle de l'organisme public;

c) lorsque le document contient des renseignements visés par une exemption en vertu de l'article 15 s'il était sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, que la confirmation ou la négation de l'existence du document est refusée;

d) le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone d'un agent ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet de la décision;

e) que le demandeur peut solliciter un examen auprès de l'agent d'évaluation dans un délai de 60 jours après avoir été avisé de la décision.

(3) Le responsable de l'organisme public qui ne fournit pas de réponse par écrit conformément au paragraphe (2) est réputé avoir donné avis, le dernier jour de la période prévue à ce paragraphe, d'une décision de refuser de donner accès au document.

(4) Le responsable de l'organisme public peut refuser de divulguer au demandeur des renseignements :

a) qui sont publiés et susceptibles d'achat par le public;

b) qui, dans les 30 jours de la réception de la demande, doivent être publiés ou communiqués au public.

(5) Le responsable de l'organisme public doit aviser le demandeur de la publication ou la communication des renseignements qu'il a refusé de divulguer conformément à l'alinéa 4b).

(6) Where the information is not published or released within thirty days after the applicant's request is received, the head of the public body shall reconsider the request as if it were a new request received on the last day of that period, but the information shall not be refused pursuant to clause (b) of subsection (4).

8. (1) Where an applicant is informed pursuant to subsection (2) of Section 7 that access will be given, the head of the public body concerned shall

(a) where the applicant has asked for a copy pursuant to subsection (2) of Section 6 and the record can reasonably be reproduced,

- (i) provide a copy of the record or part of the record with the response, or
- (ii) give the applicant reasons for delay in providing the record; or

(b) where the applicant has asked to examine the record pursuant to subsection (2) of Section 6 or where the record cannot reasonably be reproduced,

- (i) permit the applicant to examine the record or part of the record, or
- (ii) give the applicant access in accordance with the regulations.

(2) The head of a public body may give access to a record that is a microfilm, film, sound recording, or information stored by electronic or other technological means by

(a) permitting the applicant to examine a transcript of the record;

(b) providing the applicant with a copy of the transcript of the record;

(c) permitting, in the case of a record produced for visual or aural reception, the applicant to view or hear the record or providing the applicant with a copy of it; or

(d) permitting, in the case of a record stored by electronic or other technological means, the applicant to access the record or providing the applicant a copy of it.

(6) Lorsque les renseignements ne sont pas publiés ni communiqués dans les 30 jours de la réception de la demande, le responsable de l'organisme public doit réexaminer la demande comme s'il s'agissait d'une nouvelle demande reçue le dernier jour de cette période, mais la communication des renseignements ne peut être refusée sous le régime de l'alinéa 4b).

8.(1) Lorsque le demandeur est informé en vertu du paragraphe 7(2) que l'accès sera fourni, le responsable de l'organisme public doit :

a) lorsque le demandeur a sollicité une copie en vertu du paragraphe 6(2) et que le document peut raisonnablement être reproduit,

- (i) fournir une copie de tout ou partie du document accompagnée de la réponse;
- (ii) donner au demandeur les motifs du délai lors de la remise du document;

b) lorsque le demandeur a demandé l'autorisation d'examiner le document en vertu du paragraphe 6(2) ou lorsque le document ne peut raisonnablement être reproduit,

- (i) permettre au demandeur d'examiner tout ou partie du document,
- (ii) donner accès au demandeur conformément aux règlements.

(2) Le responsable de l'organisme public peut donner accès à un document sous forme de microfilm, de film, d'enregistrement sonore ou de renseignements conservés par voie électronique ou au moyen d'une autre technologie :

a) en permettant au demandeur d'examiner la transcription du document;

b) en remettant au demandeur une copie de la transcription du document;

c) en permettant au demandeur, dans le cas d'un document visuel ou audio, de visualiser ou d'entendre l'enregistrement ou en lui fournissant une copie;

d) en permettant, dans le cas d'un document conservé par voie électronique ou au moyen d'une autre technologie, au demandeur d'y avoir accès ou en lui en fournissant une copie.

(3) The head of a public body shall create a record for an applicant if

(a) the record can be created from a machine-readable record in the custody or under the control of the public body using its normal computer hardware and software and technical expertise; and

(b) creating the record would not unreasonably interfere with the operations of the public body.

32. (1) A person who makes any request pursuant to this Act for access to a record or for correction of personal information may ask for a review of any decision, act or failure to act of the head of the public body that relates to the request.

(...)

(3) Le responsable de l'organisme public doit créer un document pour le demandeur si :

a) le document peut être créé à partir d'un document sur support électronique sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels habituels ainsi que de son expertise technique;

b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

32.(1) La personne qui, en vertu de la présente Loi, présente une demande d'accès à un document ou de correction de renseignements personnels peut solliciter la révision de la décision, de l'acte ou de l'omission du responsable de l'organisme public relativement à la demande.

(...)

Ontario

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, R.S.O. 1990, c. F-31 / Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.S., 1990, ch. F-31

24. (1) A person seeking access to a record shall,

(a) make a request in writing to the institution that the person believes has custody or control of the record;

(b) provide sufficient detail to enable an experienced employee of the institution, upon a reasonable effort, to identify the record; and

(c) at the time of making the request, pay the fee prescribed by the regulations for that purpose.

(...)

(2) If the request does not sufficiently describe the record sought, the institution shall inform the applicant of the defect and shall offer assistance in reformulating the request so as to comply with subsection (1).

Note: On a day to be named by proclamation of the act will be amended by adding:

60.(b.1) requiring the head of an institution to assist persons with disabilities in making requests for access under subsection 24 (1) or 48 (1); [See: 2006, c. 34, Sched. C, ss. 9, 29 (1)]

24. (1) L'auteur de la demande d'accès à un document :

a) s'adresse par écrit à l'institution qui, à son avis, a la garde ou le contrôle du document;

b) fournit les détails suffisants permettant à un employé expérimenté de l'institution, à la suite d'une démarche normale, d'identifier le document;

c) au moment de présenter la demande, verse les droits prescrits par les règlements à cette fin.

(...)

(2) Dans le cas d'insuffisance de la description du document requis, l'institution en avise l'auteur de la demande et lui fournit l'aide nécessaire afin de formuler celle-ci à nouveau et de la rendre conforme au paragraphe (1).

Remarque : Le jour fixé par proclamation, la loi sera modifiée en ajoutant:

60. b.1) exiger que la personne responsable d'une institution aide les personnes handicapées à présenter une demande d'accès en application du paragraphe 24 (1) ou 48 (1); [Voir : 2006, chap. 34, annexe C, art. 9 et par. 29 (1).]

Prince Edward Island / Île-du-Prince-Édouard

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.P.E.I. 2001, c. 37

(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) [traduction non officielle]

4. An applicant may make Oral requests for access to a record if
(a) the applicant's ability to read or write English or French is limited; or
(b) the applicant has a physical disability or condition that impairs the applicant's ability to make a written request.

7. (1) To obtain access to a record, a person shall make a request to the public body that the person believes has custody or control of the record.

(2) A request shall be in writing and shall provide enough detail to enable the public body to identify the record.

(3) In a request, the applicant may ask examination
(a) for a copy of the record; or
(b) to examine the record.

(4) Where the head of a public body contacts an applicant in writing respecting the applicant's request including
(a) seeking further information from the applicant that is necessary to process the request, or
(b) requesting the applicant to pay a fee or to agree to pay a fee, and the applicant fails to respond to the head of the public body, as requested by the head, within 30 days of being contacted, the head of the public body may, by notice in writing to the applicant, declare the request abandoned.

(5) A notice given by the head of a public body under subsection (4) shall state that the applicant may ask for a review, under Part IV, of a declaration of abandonment of the applicant's request.

8. (1) The head of a public body shall make every reasonable effort to assist applicants and to respond to each applicant openly, accurately and completely.

(2) The head of a public body shall create a record for an applicant if
(a) the record can be created from a record that is in electronic form and in the custody or under the control of the public body, using its normal computer hardware and software and technical expertise; and

4. Peuvent être présentées verbalement des demandes d'accès à un document dans les cas suivants :
a) la capacité du demandeur de lire ou de rédiger en anglais ou en français est limitée;
b) le demandeur souffre d'une déficience physique ou d'un problème de santé qui l'empêche de présenter une demande écrite.

7.(1) Pour obtenir l'accès à un document, la personne doit s'adresser à l'organisme public qui, selon elle, a la possession ou le contrôle du document.

(2) La demande doit être formulée par écrit et contenir les détails suffisant permettant à l'organisme public d'identifier le document.

(3) Dans une demande, le demandeur peut solliciter l'examen :
a) d'une copie du document;
b) du document.

(4) Lorsque le responsable de l'organisme public communique par écrit avec le demandeur concernant sa demande, notamment pour solliciter les renseignements supplémentaires nécessaires au traitement de la demande ou le paiement, ou l'acceptation de payer, des frais et que le demandeur ne lui répond pas comme requis dans les 30 jours de la communication, il peut, par avis écrit au demandeur, déclarer la demande abandonnée.

(5) L'avis donné par le responsable de l'organisme public en vertu du paragraphe (4) indique que le demandeur peut solliciter en vertu de la partie IV l'examen de la déclaration d'abandon de la demande.

8.(1) Le responsable de l'organisme public doit faire tous les efforts raisonnables pour aider le demandeur et lui répondre de façon franche, précise et complète.

(2) Le responsable d'un organisme public doit créer un document pour le demandeur si :
a) le document peut être créé à partir d'un document sur support électronique sous la garde ou le contrôle de l'organisme public, au moyen de son matériel informatique et de ses logiciels

(b) creating the record would not unreasonably interfere with the operations of the public body.

12. (1) The head of a public body may extend the time for responding to a request for up to 30 days or, with the Commissioner's permission, for a longer period if

(a) the applicant does not give enough detail to enable the public body to identify a requested record;

50. (1) In addition to the Commissioner's functions under Part IV, with respect to reviews, the Commissioner is generally responsible for monitoring how this Act is administered to ensure that its purposes are achieved, and may

(a) conduct investigations to ensure compliance with any provision of this Act or compliance with rules relating to the destruction of records set out in any other enactment of Prince Edward Island;
(...)

(g) bring to the attention of the head of a public body any failure by the public body to assist applicants under section 8; and

(h) give advice and recommendations of general application to the head of a public body on matters respecting the rights or obligations of a head under this Act.

(2) Without limiting subsection (1), the Commissioner may investigate and attempt to resolve complaints that Resolution of complaints

(a) a duty imposed by section 8 has not been performed;
(...)

77. (1) The Lieutenant Governor in Council may make regulations
(...)

(f) respecting standards to be observed by officers or employees of a public body in fulfilling the duty to assist applicants;

habituels ainsi que de son expertise technique;
b) la création du document n'entraverait pas de façon déraisonnable le fonctionnement de l'organisme public.

12.(1) Le responsable de l'organisme public peut proroger le délai de réponse à une demande d'au plus 30 jours ou, sur permission du Commissaire, d'une période plus longue si :

a) le demandeur ne fournit pas les détails suffisants permettant à l'organisme public d'identifier le document demandé;

50.(1) Outre les fonctions qui lui sont attribuées par la partie IV, en matière de réexamen, le Commissaire a l'obligation générale de surveiller l'application de la Loi et veiller à la réalisation de ses objets, et il peut :

a) effectuer des enquêtes pour vérifier la conformité à toute disposition de la Loi ou des règles relatives à la destruction des documents énoncées dans tout autre texte législatif ou réglementaire de l'Île-du-Prince-Édouard;
(...)

g) porter à l'attention du responsable de l'organisme public le défaut de cet organisme d'aider le demandeur comme le prévoit l'article 8;

h) formuler des conseils et des recommandations d'application générale au responsable de l'organisme public sur des questions relatives à ses droits et obligations en vertu de la Loi.

(2) Il est entendu, sans limiter la portée du paragraphe (1), que le Commissaire peut faire enquête sur toute plainte et tenter de régler toute plainte :

a) selon laquelle une obligation imposée par l'article 8 n'a pas été exécutée;
(...)

77.(1) Le lieutenant gouverneur en conseil peut prendre des règlements :
(...)

f) relatifs aux normes que doivent observer les agents et les employés de l'organisme public dans l'exécution de l'obligation de prêter assistance;

Quebec / Québec

An Act respecting access to documents held by public bodies and the protection of personal information, R.S.Q. c. A-2.1 / Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q. c. A-2.1

42. To be receivable, a request for access to a document must be sufficiently precise to allow the document to be located.

If the request is not sufficiently precise or if a person requires it, the person in charge must assist in identifying the document likely to contain the information sought.

(s. 95 mirrors section 42 for access to personal information)

84.1. Where a health services or social services institution referred to in the second paragraph of section 7, the Commission de la santé et de la sécurité du travail, the Société de l'assurance automobile du Québec, the Régie des rentes du Québec or a professional order provides a person with personal information of a medical or social nature which concerns him, it shall, upon the request of the person, provide him with the assistance of a professional qualified to help him understand the information.

138. The members of the personnel of the Commission must lend assistance in drafting an application for review to every applicant concerned who requires it.

42. La demande d'accès à un document doit, pour être recevable, être suffisamment précise pour permettre de le trouver.

Lorsque la demande n'est pas suffisamment précise ou lorsqu'une personne le requiert, le responsable doit prêter assistance pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés.

(L'article 95 est équivalent pour les demandes d'information personnelles)

84.1. Un établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec ou un ordre professionnel qui fournit à une personne un renseignement personnel de nature médicale ou sociale la concernant doit, à la demande de cette personne, lui fournir l'assistance d'un professionnel, qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement.

138. Les membres du personnel de la Commission doivent prêter assistance pour la rédaction d'une demande de révision à toute personne intéressée qui le requiert.

Saskatchewan

Freedom of Information and Protection of Privacy Act, S.S. 1990-91, c. F-22.01

(Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels) [traduction non officielle]

6(1) An applicant shall:

- (a) make the application in the prescribed form to the government institution in which the record containing the information is kept; and
- (b) specify the subject matter of the record requested with sufficient particularity as to time, place and event to enable an individual familiar with the subject matter to identify the record.

(2) Subject to subsection (4) and subsection 11(3), an application is deemed to be made when the application is received by the government institution to which it is directed.

6(1) Le demandeur doit :

- a) présenter la demande sous la forme prescrite à l'institution gouvernementale où est conservé le document contenant les renseignements;
- b) indiquer l'objet du document sollicité en en précisant suffisamment la période, le lieu et l'événement pour permettre à la personne qui connaît l'objet d'identifier le document.

(2) Sous réserve du paragraphe (4) et du paragraphe 11(3), la demande est réputée avoir été présentée lorsque l'institution gouvernementale à laquelle elle est destinée la reçoit.

(3) Where the head is unable to identify the record requested, the head shall advise the applicant, and shall invite the applicant to supply additional details that might lead to identification of the record.

(4) Where additional details are invited to be supplied pursuant to subsection (3), the application is deemed to be made when the record is identified.

(3) Lorsque le responsable est incapable d'identifier le document sollicité, il en avise le demandeur et l'invite à lui fournir des renseignements supplémentaires susceptibles de mener à l'identification du document.

(4) Lorsque le responsable sollicite des renseignements supplémentaires conformément au paragraphe (3), la demande est réputée avoir été présentée au moment où le document est identifié.

Territories / Territoires

Northwest Territories / Territoires du Nord-Ouest

Access to Information and Protection of Privacy Act, S.N.W.T. 1994, c. 20 / Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.T.N.-O. 1994, c. 20

6. (1) To obtain access to a record, a person must make a written request to the public body that the person believes has custody or control of the record.

(2) The request must provide enough detail to enable the public body to identify the record.

(3) The applicant may ask for a copy of the record or ask to examine the record.

7. (1) The head of a public body shall make every reasonable effort to assist an applicant and to respond to an applicant openly, accurately, completely and without delay.

(2) The head of a public body shall create a record for an applicant where

(a) the record can be created from a machine readable record in the custody or under the control of the public body using its normal computer hardware and software and technical expertise, and

(b) creating the record would not unreasonably interfere with the operations of the public body.

(3) The head of a public body shall give access to a record in the Official Language of the Territories requested by an applicant where

(a) the record already exists in the control of the public body in that language; or

(b) the head of the public body considers it to be in

6. (1) La personne qui désire avoir accès à un document présente une demande écrite à l'organisme public de qui relève, selon elle, le document.

(2) La demande est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de trouver le document.

(3) Le requérant peut demander une copie du document ou demander d'examiner celui-ci.

7. (1) Le responsable d'un organisme public doit fournir une aide raisonnable à tout requérant, et donner suite à chaque demande de façon ouverte, précise, complète et prompte.

(2) Le responsable d'un organisme public prépare un document à l'intention du requérant dans le cas où, à la fois :

a) le document peut être préparé à partir d'un document informatisé qui relève de l'organisme public, en utilisant son système informatique et ses logiciels habituels, de même que les connaissances techniques à sa disposition;

b) le fait de préparer le document n'entraverait pas de façon sérieuse le fonctionnement de l'organisme public.

(3) Le responsable d'un organisme public donne accès à un document dans la langue officielle des territoires indiquée par le requérant dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) le document existe dans cette langue et relève de l'organisme public; b) le responsable de

the public interest to have a translation of the record prepared in that language.

(4) An applicant shall not be required to pay a fee for the translation of a record.

l'organisme public juge dans l'intérêt public de faire traduire ce document dans cette langue.

(4) Aucun droit n'est exigible du requérant pour la traduction d'un document.

Nunavut

Access to Information and Protection of Privacy Act, S.N.W.T. 1994, c. 20 / Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.T.N.-O. 1994, c. 20

6. (1) To obtain access to a record, a person must make a written request to the public body that the person believes has custody or control of the record.

(2) The request must provide enough detail to enable the public body to identify the record.

(3) The applicant may ask for a copy of the record or ask to examine the record.

7. (1) The head of a public body shall make every reasonable effort to assist an applicant and to respond to an applicant openly, accurately, completely and without delay.

(2) The head of a public body shall create a record for an applicant where

(a) the record can be created from a machine readable record in the custody or under the control of the public body using its normal computer hardware and software and technical expertise, and

(b) creating the record would not unreasonably interfere with the operations of the public body.

(3) The head of a public body shall give access to a record in the Official Language of the Territories requested by an applicant where

(a) the record already exists in the control of the public body in that language; or

(b) the head of the public body considers it to be in the public interest to have a translation of the record prepared in that language.

(4) An applicant shall not be required to pay a fee for the translation of a record.

6. (1) La personne qui désire avoir accès à un document présente une demande écrite à l'organisme public de qui relève, selon elle, le document.

(2) La demande est rédigée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de trouver le document.

(3) Le requérant peut demander une copie du document ou demander d'examiner celui-ci.

7. (1) Le responsable d'un organisme public doit fournir une aide raisonnable à tout requérant, et donner suite à chaque demande de façon ouverte, précise, complète et prompte.

(2) Le responsable d'un organisme public prépare un document à l'intention du requérant dans le cas où, à la fois :

a) le document peut être préparé à partir d'un document informatisé qui relève de l'organisme public, en utilisant son système informatique et ses logiciels habituels, de même que les connaissances techniques à sa disposition;

b) le fait de préparer le document n'entraverait pas de façon sérieuse le fonctionnement de l'organisme public.

(3) Le responsable d'un organisme public donne accès à un document dans la langue officielle des territoires indiquée par le requérant dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) le document existe dans cette langue et relève de l'organisme public; b) le responsable de l'organisme public juge dans l'intérêt public de faire traduire ce document dans cette langue.

(4) Aucun droit n'est exigible du requérant pour la traduction d'un document.

Yukon

Access to Information and Protection of Privacy Act, R.S.Y. 2002, c. 1 / Loi sur l'Accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.Y. 2002, c. 1

6. (1) To obtain access to a record, an applicant must make their request to the records manager.

(2) A request for access to a record may be made orally or in writing verified by the signature or mark of the applicant and must provide enough detail to identify the record. If the request is made orally the person who receives it must make a written record of the request and the request is not complete and does not have to be dealt with until its written form is verified by the signature or mark of the applicant.

(3) The applicant may ask for a copy of the record or ask to examine the record.

7. The records manager must make every reasonable effort to assist applicants and to respond to each applicant openly, accurately, and completely.

10. The public body that has the record in its custody or control must make every reasonable effort to assist the records manager and enable the records manager to respond to each applicant openly, accurately and completely.

6(1) Pour avoir accès à un document, il faut en faire la demande au gérant des documents.

(2) La demande de communication d'un document peut être faite oralement ou par écrit et doit être attestée par la signature ou la marque de l'auteur de la demande; elle est présentée en des termes suffisamment précis permettant d'identifier le document. Si la demande est faite oralement, la personne qui la reçoit doit la consigner par écrit, mais la demande n'est pas complète et n'a pas à être traitée tant que l'auteur de la demande n'y a pas apposé sa signature ou sa marque.

(3) L'auteur de la demande peut demander d'examiner le document ou d'en obtenir copie.

7 Le gérant des documents fait tous les efforts raisonnables pour prêter assistance à l'auteur de la demande et pour lui fournir une réponse franche, précise et complète.

10 L'organisme public dont relève un document doit faire les efforts raisonnables pour prêter assistance au gérant des documents et pour permettre à ce dernier de fournir une réponse franche, précise et complète à toute personne qui présente une demande de communication.

Other Countries / Autres pays

Australia / Australie

Freedom of Information Act 1982 (Cth.)

(Loi de 1982 sur l'accès à l'information) [traduction non officielle]

11. (2) Subject to this Act, a person's right of access is not affected by:

(a) any reasons the person gives for seeking access; or

(b) the agency's or Minister's belief as to what are his or her reasons for seeking access.

15 (1) Subject to section 15A, a person who wishes to obtain access to a document of an agency or an official document of a Minister may request access to the document.

(2) The request must:

(a) be in writing; and

11.(2) Sous réserve de la présente Loi, n'ont aucune incidence sur le droit d'accès :

a) les motifs de la demande d'accès;

b) la croyance de l'organisme ou du ministre quant au motif de la demande d'accès.

15(1) Sous réserve de l'article 15A, quiconque le désire peut solliciter l'accès à un document d'un organisme ou à un document officiel d'un ministre.

(2) La demande doit :

a) être présentée par écrit;

(b) provide such information concerning the document as is reasonably necessary to enable a responsible officer of the agency, or the Minister, to identify it; and

(c) specify an address in Australia at which notices under this Act may be sent to the applicant; and

(d) be sent by post to the agency or Minister, or delivered to an officer of the agency or a member of the staff of the Minister, at the address of any central or regional office of the agency or Minister specified in a current telephone directory; and

(e) be accompanied by the fee payable under the regulations in respect of the request.

(3) Where a person:

- (a) wishes to make a request to an agency; or
- (b) has made to an agency a request that does not comply with this section;

it is the duty of the agency to take reasonable steps to assist the person to make the request in a manner that complies with this section.

(4) Where a person has directed to an agency a request that should have been directed to another agency or to a Minister, it is the duty of the first-mentioned agency to take reasonable steps to assist the person to direct the request to the appropriate agency or Minister.

(5) On receiving a request, the agency or Minister must:

(a) as soon as practicable but in any case not later than 14 days after the day on which the request is received by or on behalf of the agency or Minister, take all reasonable steps to enable the applicant to be notified that the request has been received;
And

(b) as soon as practicable but in any case not later than the end of the period of 30 days after the day on which the request is received by or on behalf of the agency or Minister, take all reasonable steps to enable the applicant to be notified of a decision on the request (including a decision under section 21 to defer the provision of access to a document).

b) fournir les renseignements raisonnablement nécessaires sur le document pour permettre à un agent responsable de l'organisme ou au ministre de l'identifier;

c) indiquer une adresse en Australie où les avis prévus par la présente Loi peuvent être envoyés au demandeur;

d) être envoyée par la poste à l'organisme ou au ministre ou livrée à un agent de l'organisme ou un membre du personnel du ministre, à l'adresse d'un bureau central ou régional de l'organisme ou du ministre qu'indique un annuaire téléphonique à jour;

e) être accompagnée du paiement des frais fixés par règlement.

(3) Lorsqu'une personne désire présenter une demande à un organisme ou lui a présenté une demande non conforme au présent article, il incombe à l'organisme de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à présenter la demande d'une manière conforme au présent article.

(4) Lorsqu'une personne a transmis à un organisme une demande qui aurait dû être transmise à un autre organisme ou à un ministre, il incombe à l'organisme qui la reçoit de prendre des mesures raisonnables pour aider la personne à transmettre la demande au bon organisme ou ministre.

(5) Sur réception d'une demande, l'organisme ou le ministre doit :

a) dès que possible, mais au plus tard 14 jours après réception de la demande par ou pour l'organisme ou le ministre, prendre toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que le demandeur soit avisé de la réception de la demande;

b) dès que possible, mais au plus tard à la fin de la période de 30 jours suivant la réception de la demande par ou pour l'organisme ou le ministre, prendre toutes les mesures raisonnables pour que le demandeur soit avisé d'une décision relative à la demande (y compris la décision, fondée sur l'article 21, de suspendre l'accès à un document).

(6) Where, in relation to a request, the agency or Minister determines in writing that the requirements of section 26A, 27 or 27A make it appropriate to extend the period referred to in paragraph (5)(b):

(a) the period is to be taken to be extended by a further period of 30 days; and

(b) the agency or Minister must, as soon as practicable, inform the applicant that the period has been so extended.

16 (1) Where a request is made to an agency for access to a document and:

(a) the document is not in the possession of that agency but is, to the knowledge of that agency, in the possession of another agency; or

(b) the subject-matter of the document is more closely connected with the functions of another agency than with those of the agency to which the request is made; the agency to which the request is made may, with the agreement of the other agency, transfer the request to the other agency.

(...)

(4) Where a request is transferred to an agency in accordance with this section, the agency making the transfer shall inform the person making the request accordingly and, if it is necessary to do so in order to enable the other agency to deal with the request, send the document to the other agency.

(5) Where a request is transferred to an agency in accordance with this section, the request is to be taken to be a request:

(a) made to the agency for access to the document that is the subject of the transfer; and

(b) received by the agency at the time at which it was first received by an agency.

(6) In this section, agency includes a Minister.

24 (1) The agency or Minister dealing with a request may refuse to grant access to documents in accordance with the request, without having caused the processing of the request to have been undertaken, if the agency or Minister is satisfied that the work involved in processing the request:

(a) in the case of an agency—would substantially and unreasonably divert the resources of the agency

(6) Lorsque, à l'égard d'une demande, l'organisme ou le ministre indique par écrit que, selon les exigences des articles 26A, 27 ou 27A, il est approprié de prolonger la période mentionnée à l'alinéa (5)b) :

a) la période est réputée prolongée d'une période supplémentaire de 30 jours;

b) l'organisme ou le ministre doit, dès que possible, en informer le demandeur.

16(1) Lorsque l'organisme se fait demander l'accès à un document et que le document n'est pas en sa possession mais est, à la connaissance de cet organisme, en possession d'un autre organisme ou que l'objet du document est plus étroitement lié aux fonctions d'un autre organisme qu'à celles de l'organisme visé par la demande, ce dernier peut, sur consentement de l'autre organisme, transférer la demande à celui-ci.

(...)

(4) Lorsqu'une demande est transférée à un organisme conformément au présent article, l'organisme effectuant le transfert en informe le demandeur et, si cela est nécessaire pour que l'autre organisme puisse examiner la demande, lui envoie le document.

(5) Lorsqu'une demande est transférée à un organisme conformément au présent article, elle doit être interprétée comme une demande :

a) sollicitant l'accès au document faisant l'objet du transfert auprès de cet organisme;

b) reçue par l'organisme à sa réception par le premier organisme.

(6) Dans le présent article, le terme « organisme » englobe un ministre.

24(1) L'organisme ou le ministre examinant une demande peut refuser d'accorder l'accès aux documents visés sans enclencher le processus de demande s'il estime que le travail que comporte le traitement de la demande :

a) dans le cas d'un organisme – entraînerait la réaffectation déraisonnable de ressources

from its other operations; or

(b) in the case of a Minister—would substantially and unreasonably interfere with the performance of the Minister's functions.

(...)

(4) In deciding whether to refuse, under subsection (1), to grant access to documents, an agency or Minister must not have regard to:

(a) any reasons that the person who requests access gives for requesting access; or

(b) the agency's or Minister's belief as to what are his or her reasons for requesting access.

(6) An agency or Minister must not refuse to grant access to a document:

(a) on the ground that the request for the document does not comply with paragraph 15(2)(b); or

(b) under subsection (1);

unless the agency or Minister has:

(c) given the applicant a written notice:

(i) stating an intention to refuse access; and

(ii) identifying an officer of the agency or a member of staff of the Minister with whom the applicant may consult with a view to making the request in a form that would remove the ground for refusal; and

(d) given the applicant a reasonable opportunity so to consult;

and

(e) as far as is reasonably practicable, provided the applicant with any information that would assist the making of the request in such a form.

considérables consacrées à d'autres activités de l'organisme;

b) dans le cas d'un ministre – entraverait déraisonnablement et considérablement l'exercice des fonctions du ministre.

(...)

(4) Lorsqu'il décide s'il refuse, en vertu du paragraphe (1), d'accorder l'accès aux documents, l'organisme ou le ministre ne peut tenir compte des facteurs suivants :

a) les motifs invoqués par le demandeur à l'appui de sa demande d'accès;

b) la croyance par l'organisme ou le ministre des motifs de la demande d'accès.

(6) L'organisme ou le ministre ne peut refuser l'accès à un document :

a) au motif que la demande de document n'est pas conforme à l'alinéa 15(2)b);

b) en se fondant sur le paragraphe (1).

L'organisme ou le ministre peut refuser l'accès dans les cas suivants :

c) il a donné un avis écrit au demandeur :

(i) indiquant son intention de refuser l'accès;

(ii) donnant le nom d'un agent de l'organisme ou d'un employé du ministre que le demandeur peut consulter en vue de présenter la demande d'une forme de nature à écarter le motif de refus;

d) il a donné au demandeur une occasion raisonnable de consulter quelqu'un;

e) dans la mesure où c'est raisonnablement possible de la faire, il a fourni au demandeur des renseignements l'aidant à présenter la demande sous une telle forme.

New Zealand / Nouvelle-Zélande

Official Information Act 1982 (N.Z.), 1982/156

(Loi de 1982 sur les renseignements officiels) [traduction non officielle]

12. (...)

(2) The official information requested shall be specified with due particularity in the request.

13. It is the duty of every Department, Minister of the Crown, and organisation to give reasonable assistance to a person, who—

(a) Wishes to make a request in accordance

12. (...)

(2) La demande doit énoncer avec suffisamment de précision les renseignements officiels sollicités

13. Il incombe à chaque ministère, ministre de la Couronne et organisme d'aider raisonnablement la personne qui souhaite présenter une demande conformément à l'article 12 de la présente Loi, qui

with section 12 of this Act; or

(b) In making a request under section 12 of this Act, has not made that request in accordance with that section; or

(c) Has not made his request to the appropriate Department or Minister of the Crown or organisation or local authority,—

to make a request in a manner that is in accordance with that section or to direct his request to the appropriate Department or Minister of the Crown or organisation or local authority.

15A. (1) Where a request in accordance with section 12 of this Act is made or transferred to a Department or Minister of the Crown or organisation, the permanent head of that Department or an officer or employee of that Department authorised by that permanent head or that Minister of the Crown or that organisation may extend the time limit set out in section 14 or section 15(1) of this Act in respect of the request if—

(a) The request is for a large quantity of official information or necessitates a search through a large quantity of information and meeting the original time limit would unreasonably interfere with the operations of the Department or the Minister of the Crown or the organisation; or

(b) Consultations necessary to make a decision on the request are such that a proper response to the request cannot reasonably be made within the original time limit.

18A (1) In deciding whether to refuse a request under section 18(f), the Department, Minister of the Crown, or organisation must consider whether doing either or both of the following would enable the request to be granted:

(a) fixing a charge under section 15:

(b) extending the time limit under section

15A.

(2) For the purposes of refusing a request under section 18(f), the Department, Minister of the Crown, or organisation may treat as a single request 2 or more requests from the same person—

(a) that are about the same subject matter or about similar subject matters; and

(b) that are received simultaneously or in short succession.

a présenté une demande fondée sur l'article 12 de la présente Loi mais de manière non conforme à celui-ci ou qui n'a pas présenté sa demande au Ministère, au ministre de la Couronne, à l'organisme ou à l'autorité locale approprié à présenter une demande conforme à cet article ou de renvoyer la demande au Ministère, ministre de la Couronne, organisme ou autorité locale approprié.

15A.(1) Lorsqu'une demande présentée conformément à l'article 12 de la présente Loi est faite ou transférée à un ministère, un ministre de la Couronne ou un organisme, le responsable de ce ministère ou l'agent ou l'employé dûment autorisé par ce responsable, ce ministre de la Couronne ou cet organisme, peut proroger le délai prescrit à l'article 14 ou au paragraphe 15(1) de la présente Loi à l'égard d'une demande dans les cas suivants :

a) La demande vise un grand nombre de renseignements officiels ou nécessite une recherche au cœur d'un grand nombre de renseignements et le respect du délai initial entraverait de façon déraisonnable le fonctionnement du ministère, les activités du ministre de la Couronne ou le fonctionnement de l'organisme;

b) Les consultations nécessaires pour la prise d'une décision sur la demande sont telles qu'on ne peut répondre à la demande de façon appropriée et raisonnable dans le délai initial;

18A(1) Pour décider s'il refusera une demande en vertu de l'alinéa 18f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme doit déterminer si l'une des mesures suivantes permettrait l'acceptation de la demande :

a) l'établissement de frais en vertu de l'article 15;

b) la prorogation du délai prescrit par l'article 15A.

(2) Aux fins du refus d'une demande en vertu de l'alinéa 18f), le ministère, le ministre de la Couronne ou l'organisme peut considérer comme une seule demande deux ou plusieurs demandes faites par la même personne et qui :

a) portent sur le même objet ou sur des objets similaires;

b) sont reçues simultanément ou presque.

18B If a request is likely to be refused under section 18(e) or (f), the Department, Minister of the Crown, or organisation must, before that request is refused, consider whether consulting with the person who made the request would assist that person to make the request in a form that would remove the reason for the refusal.

18B S'il est probable qu'une demande sera refusée en vertu de l'alinéa 18e) ou f), le ministre, le ministre de la Couronne ou l'organisme doit, avant de la refuser, déterminer si la consultation de son auteur l'aiderait à la présenter d'une manière qui éliminerait le motif de refus.

United Kingdom / Royaume-Uni

*Freedom of Information Act 2000 (U.K.), 2000, c. 36
(Loi de 2000 sur l'accès à l'information) [traduction non officielle]*

1(1) Any person making a request for information to a public authority is entitled—

(a) to be informed in writing by the public authority whether it holds information of the description specified in the request, and

(b) if that is the case, to have that information communicated to him.

(3) Where a public authority—

(a) reasonably requires further information in order to identify and locate the information requested, and
(b) has informed the applicant of that requirement,

the authority is not obliged to comply with subsection (1) unless it is supplied with that further information.

8.(1) In this Act any reference to a “request for information” is a reference to such a request which—
(...)

(c) describes the information requested.

16. (1) It shall be the duty of a public authority to provide advice and assistance, so far as it would be reasonable to expect the authority to do so, to persons who propose to make, or have made, requests for information to it.

(2) Any public authority which, in relation to the provision of advice or assistance in any case, conforms with the code of practice under section 45 is to be taken to comply with the duty imposed by subsection (1) in relation to that case.

45 (1) The Secretary of State shall issue, and may from time to time revise, a code of practice providing guidance to public authorities as to the practice which it would, in his opinion, be desirable for them to follow in connection with the discharge of the authorities' functions under Part I.

1(1) La personne qui présente une demande d'information à une autorité publique a le droit :

a) de recevoir de l'autorité publique un avis écrit lui indiquant si elle possède les renseignements décrits dans la demande;

b) de se faire communiquer ces renseignements si tel est le cas.

(3) L'autorité publique n'est pas tenue de se conformer au paragraphe (1) avant d'avoir reçu l'information supplémentaire qu'elle a raisonnablement sollicitée pour identifier et repérer les renseignements demandés et informé le demandeur de cette exigence.

8.(1) Dans la présente Loi, la mention « demande d'information » fait référence à une demande qui :
(...)

c) décrit les renseignements sollicités.

16.(1) Il incombe à l'autorité publique de fournir conseils et assistance, dans les limites du raisonnable, aux personnes qui prévoient lui présenter, ou lui ont présenté, des demandes d'information.

(2) En ce qui concerne les conseils ou l'assistance fournis dans un cas, l'autorité publique qui se conforme au Code de pratique visé à l'article 45 est présumée se conformer à l'obligation que lui impose le paragraphe (1) relativement à ce cas.

45 (1) Le secrétaire d'État publie, et peut modifier à l'occasion, un code de pratique guidant les autorités publiques quant aux pratiques qui devraient, selon lui, être suivies dans l'exercice des fonctions des autorités publiques selon la partie I.

(2) The code of practice must, in particular, include provision relating to—

(a) the provision of advice and assistance by public authorities to persons who propose to make, or have made, requests for information to them, (...)

(4) Before issuing or revising any code under this section, the Secretary of State shall consult the Commissioner.

(5) The Secretary of State shall lay before each House of Parliament any code or revised code made under this section.

47.(1) It shall be the duty of the Commissioner to promote the following of good practice by public authorities and, in particular, so to perform his functions under this Act as to promote the observance by public authorities of—

(a) the requirements of this Act, and

(b) the provisions of the codes of practice under sections 45 and 46.

50. (1) Any person (in this section referred to as “the complainant”) may apply to the Commissioner for a decision whether, in any specified respect, a request for information made by the complainant to a public authority has been dealt with in accordance with the requirements of Part I.

(2) Le Code de pratique doit notamment comporter une disposition concernant :

a) les conseils et l’assistance que fournissent les autorités publiques aux personnes qui prévoient leur présenter, ou leur ont présenté, des demandes d’information, (...)

(4) Le secrétaire d’État consulte le Commissaire avant de publier ou de modifier le code visé au présent article.

(5) Le secrétaire d’État dépose devant chaque chambre du Parlement le code ou le code modifié publié en vertu du présent article.

47.(1) Le Commissaire doit promouvoir l’observation de bonnes pratiques par les autorités publiques et, en particulier, exercer les fonctions que lui attribue la Loi de manière à promouvoir le respect par les autorités publiques :

a) des exigences de la présente Loi;

b) des dispositions des codes de pratique visés aux articles 45 et 46.

50. (1) Toute personne (appelé le « plaignant » dans le présent article) peut solliciter du Commissaire une décision indiquant si, sur une question donnée, une demande d’information présentée par le plaignant à une autorité publique a été traitée conformément aux exigences de la partie I.

United States / États-Unis

*Freedom of Information Act, 5 U.S.C. § 552 (1966)
(Loi sur l’accès à l’information) [traduction non officielle]*

(a) Each agency shall make available to the public information as follows:

(...)

(3)(A) Except with respect to the records made available under paragraphs (1) and (2) of this subsection, and except as provided in subparagraph (E), each agency, upon any request for records which (i) reasonably describes such records and (ii) is made in accordance with published rules stating the time, place, fees (if any), and procedures to be followed, shall make the records promptly available to any person.

a) L’organisme met à la disposition du public les renseignements suivants :

(...)

(3) (A) Sauf en ce qui a trait aux documents fournis en vertu des alinéas (1) et (2) du présent paragraphe et sous réserve du sous-alinéa (E), l’organisme met rapidement à la disposition de toute personne les documents visés par une demande qui (i) les décrit de façon raisonnable et (ii) est faite conformément aux règles publiées indiquant le moment, l’endroit, les frais (s’il y a lieu) et les procédures à suivre.

(B) In making any record available to a person under this paragraph, an agency shall provide the record in any form or format requested by the person if the record is readily reproducible by the agency in that form or format. Each agency shall make reasonable efforts to maintain its records in forms or formats that are reproducible for purposes of this section.

(C) In responding under this paragraph to a request for records, an agency shall make reasonable efforts to search for the records in electronic form or format, except when such efforts would significantly interfere with the operation of the agency's automated information system.

(D) For purposes of this paragraph, the term "search" means to review, manually or by automated means, agency records for the purpose of locating those records which are responsive to a request. (...)

(4) (B) On complaint, the district court of the United States in the district in which the complainant resides, or has his principal place of business, or in which the agency records are situated, or in the District of Columbia, has jurisdiction to enjoin the agency from withholding agency records and to order the production of any agency records improperly withheld from the complainant. In such a case the court shall determine the matter de novo, and may examine the contents of such agency records in camera to determine whether such records or any part thereof shall be withheld under any of the exemptions set forth in subsection (b) of this section, and the burden is on the agency to sustain its action. In addition to any other matters to which a court accords substantial weight, a court shall accord substantial weight to an affidavit of an agency concerning the agency's determination as to technical feasibility under paragraph (2)(C) and subsection (b) and reproducibility under paragraph (3)(B).

(B) Lorsqu'elle met un document à la disposition d'une personne en vertu de cet alinéa, l'organisme le fournit sous la forme ou le format demandé par la personne s'il peut facilement être reproduit sous cette forme ou ce format. L'organisme fait des efforts raisonnables pour conserver ses documents sous une forme ou un format permettant la reproduction pour l'application du présent article.

(C) Lorsqu'il répond en vertu du présent alinéa à une demande de documents, l'organisme fait des efforts raisonnables pour les chercher sous forme ou format électronique, sauf lorsque ces efforts entraveraient considérablement le fonctionnement de son système d'information automatisé.

(D) Pour l'application du présent alinéa, le terme « recherche » signifie examiner, à la main ou à l'informatique, les documents de l'organisme afin de repérer ceux qui sont pertinents pour la demande (...)

(4) (B) En matière de plainte, la Cour de district des États-Unis du district où le plaignant réside ou a sa principale place d'affaires, de celui où les documents de l'organisme sont situés ou du district de Columbia a compétence pour interdire à l'organisme de retenir les documents et pour lui ordonner de produire tout document qu'il refuse indûment de communiquer au plaignant. Dans un tel cas, la Cour entend l'affaire de novo et peut examiner le contenu des documents de l'organisme à huis clos pour déterminer si tout ou partie de ces documents peuvent être retenus en vertu de l'une des exemptions énoncées au paragraphe b) du présent article, et il incombe à l'organisme de démontrer le bien-fondé de sa décision. La Cour doit accorder un poids considérable non seulement aux autres éléments habituels, mais aussi à l'affidavit de l'organisme concernant la faisabilité technique en vertu de l'alinéa (2)(C) et du paragraphe b) et de la possibilité de reproduction en vertu de l'alinéa (3)(B).