

RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

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

Affaire : 2010-102-AP-047

Le 31 mars 2011

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

INTRODUCTION et CONTEXTE

1. Le présent rapport des conclusions de l'enquête de la Commissaire est établi en vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B., chap.R-10.6 (« la *Loi* »). Il fait suite à la plainte déposée le 22 novembre 2010 dans laquelle l'auteur de la communication (« l'auteur ») conteste la réponse à une demande d'information déposée par courriel le 24 octobre 2010 à l'attention du responsable du Réseau de santé Horizon (« Horizon ») pour « tout dossier me concernant, qu'il s'agisse de documents écrits, de communications verbales, de bandes magnétiques, de vidéos, bref, tout ce qui se rapporte à moi sous n'importe quelle forme et qui se trouve entre les mains des organismes suivants depuis le 1^{er} septembre 2010 » (« la demande »).
2. La demande présente la liste de nombre de personnes et d'organismes privés et publics, notamment le ministre de la Santé, le Conseil du Nouveau-Brunswick en matière de santé, la Commission des droits de la personne et le Bureau de l'Ombudsman.
3. Horizon a déposé sa réponse le 5 novembre 2010, laquelle indiquait en général ce qui suit :
 - a) Horizon ne détient aucun document de la sorte concernant l'auteur de la demande depuis le 1^{er} septembre 2010 avec les organismes cités;
 - b) toutes les communications électroniques et les autres correspondances touchant l'auteur de la demande étaient celles envoyées par l'auteur ou à son attention; il s'agit donc de copies dont il a déjà en sa possession;
 - c) les communications verbales n'ont pas été enregistrées et n'étaient pas réputées comme étant visées par les dispositions de la *Loi*;
 - d) certains documents n'ont pas été divulgués en raison qu'ils contenaient des communications entre client et avocat étant dites privilégiées (pas divulgués par souci de «secret professionnel de l'avocat») en vertu de l'article 27 de la *Loi*.

PROCESSUS DE RÈGLEMENT INFORMEL

4. Pour toute plainte faisant l'objet d'une enquête du Bureau du Commissaire, nous tentons d'abord d'arriver à un règlement informel de la plainte d'une manière satisfaisante pour les parties et conformément aux droits et aux obligations prévus dans la *Loi*. Le processus de règlement informel vise à offrir des conseils aux organismes

publics et aux auteurs des demandes en vue de leur permettre de mieux comprendre cette nouvelle loi et de favoriser un règlement rapide et satisfaisant des plaintes. (Remarque : Une description complète des étapes du processus de règlement informel du Commissaire est présentée à l'**annexe A** du présent rapport.)

5. La première étape qu'a entreprise la Commissaire consistait à examiner la demande et la réponse, puis à déterminer si la réponse satisfaisait aux exigences de la *Loi*. À cet égard, on comptait parmi les étapes entreprises une rencontre avec les représentants d'Horizon et un examen des dossiers visés par la demande. Horizon a rapidement soumis tous les dossiers pertinents, y compris ceux qui n'ont pas été communiqués à l'auteur de la demande.
6. Après avoir examiné ces dossiers, nous avons déterminé qu'Horizon avait mené une recherche adéquate et approfondie concernant les dossiers en lien avec la demande et que l'organisme avait fourni à l'auteur de la demande tous les dossiers en cause, à l'exception de ceux protégés par le secret professionnel de l'avocat.
7. De plus, notre examen des dossiers qu'Horizon a jugé sujets au secret professionnel de l'avocat s'est attardé principalement sur des articles de correspondance entre Horizon et son conseiller juridique aux fins d'obtenir : a) un avis juridique avant de répondre à la demande et b) un avis juridique sur la réponse à donner aux nombreuses correspondances reçues de l'auteur de la demande.
8. Notre examen de ces communications a permis d'établir à notre satisfaction qu'Horizon avait agi correctement en refusant de communiquer ces dossiers en tant qu'information visée par le secret professionnel de l'avocat. On a également fait remarquer que plusieurs de ces dossiers comprenaient des copies de suivis de correspondances électroniques entre l'auteur et Horizon.
9. La Commissaire a donc estimé qu'Horizon avait procédé à une divulgation complète et franche en réponse à la demande et conformément à ses obligations en vertu de la *Loi*.
10. La Commissaire a communiqué ces conclusions initiales à l'auteur de la demande et l'a invité à expliquer par écrit les raisons pour lesquelles il jugeait qu'Horizon n'avait pas communiqué tous les dossiers en réponse à sa demande. L'article 71 de la *Loi* énonce le droit de présenter de telles observations.

11. L'auteur de la demande n'a pas répondu à notre invitation à fournir ses commentaires, et il nous a donc été impossible d'entreprendre de nouvelles mesures pour résoudre la plainte de façon informelle.
12. N'ayant reçu aucune autre explication de la part de l'auteur, nous avons de nouveau examiné l'affaire en entier et en sommes venus à la conclusion qu'il n'y avait pas lieu de poursuivre l'enquête.
13. La Commissaire a la satisfaction qu'Horizon a soumis tous les dossiers pertinents et qu'il a protégé comme il se doit les renseignements en application de l'exception relative au privilège des communications entre client et avocat (secret professionnel de l'avocat) conformément à la *Loi*. La Commissaire estime également qu'Horizon a procédé à une divulgation complète et franche en réponse à la demande, et ce, conformément à ses obligations en vertu de la *Loi*.
14. Puisque Horizon a agi comme il se doit, il ne m'est pas nécessaire de formuler une recommandation dans cette affaire.

Daté à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 31 mars 2011.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire

Annexe A

Affaire : 2010-102-AP-047

Le 31 mars 2011

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

« Processus de plainte »

La Procédure d'enquête d'une plainte est conçue à l'égard de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée du Nouveau-Brunswick, d'encourager tant la coopération et la transparence, et tout en essayant d'atteindre une solution satisfaisante pour l'auteur de la demande ainsi que pour l'organisme public en conformité avec les exigences de la Loi. Voici une explication de la distinction entre ce qui est considéré comme un processus de règlement informel et une enquête officielle sur la plainte, plus souvent reconnue par le public, et les échéanciers. Cette procédure est communiquée à l'auteur de la demande ainsi qu'à l'organisme public au début d'une plainte déposée auprès de notre bureau.

Processus de plainte

Lors du dépôt d'une plainte, la Loi permet à la Commissaire de procéder de deux façons : en enquêtant la plainte, ou en prenant toutes les mesures appropriées pour régler l'affaire de façon informelle. Pour toutes fins utiles, à la fois dans le processus de règlement informel et l'enquête officielle, le travail de la Commissaire constitue une «enquête» sur le bien-fondé de la plainte; par contre, dans le processus de règlement informel, la Commissaire prend toutes les mesures nécessaires pour régler la plainte à la satisfaction de toutes les parties concernées, et d'une manière conforme aux buts de la Loi. Lorsque cela n'est pas possible, la Commissaire conclut ses travaux par une enquête officielle qui mène à la publication d'un rapport officiel des conclusions de la Commissaire.

Après une analyse complète de la Loi, y compris le strict respect à son objet et à son esprit, la Commissaire a adopté une procédure pour traiter les plaintes en première instance par voie de règlement à l'amiable. Notre procédure d'enquête de plainte est fondée sur l'idée qu'il est préférable pour toutes les parties concernées de résoudre les plaintes de façon informelle, et de se familiariser avec leurs droits et leurs obligations en vertu de la législation. L'éducation du public de l'application de cette nouvelle Loi est une partie importante de notre mandat. Nous sommes d'avis que ce processus fera place à l'amélioration des demandes de renseignements et les procédures de réponses dans l'avenir, ce qui peut limiter la nécessité de déposer des plaintes.

Processus de règlement informel

1ère étape – Révision

Dans tous les cas où notre Commissariat reçoit une plainte, la Commissaire expédie des lettres à l'auteur de la demande et à l'organisme public pour les informer de son intention de résoudre le différend de façon informelle et cela, à l'intérieur d'un délai de 45 jours à compter de la date de la réception de la plainte.

Nonobstant le fait que le processus est intitulé un «processus de règlement informel de la plainte», la Commissaire doit étudier le fond de la plainte, qui comprend le contenu de la demande de communication ainsi que la réponse de l'organisme public. Ces étapes sont les mêmes que celles qui seraient menées dans n'importe quel processus d'enquête. Par la suite, nous rencontrons les cadres de l'organisme public dans le but de faire la révision de tous les documents connexes à la demande. Cette démarche sert à nous permettre de mieux saisir le fond de l'affaire. Cette révision de tous les documents connexes à la demande peut entraîner la demande de renseignements additionnels qui peuvent avoir été négligés. Une telle rencontre a lieu normalement à bref délai suite à l'envoi des lettres aux parties pour commencer le processus sans retard.

Processus de règlement informel

Étape 2 – Constatations préliminaires

Dans le cas où la Commissaire est d'avis que l'organisme public a mené des recherches adéquates pour donner suite à la demande de communication et que les documents connexes ont été déterminés et lui ont été fournis, ou lorsque la Commissaire estime qu'il existe des problèmes concernant l'application des règles de la Loi qui empêchent un examen complet de tous les documents pertinents, nous passons à l'examen de la réponse fournie. Nous comparons cette réponse aux documents qui nous ont été fournis dans le présent processus dans le but de déterminer si la réponse est conforme aux exigences de la Loi.

La Commissaire transmet ses constatations préliminaires par écrit à l'organisme public. Ces constatations préliminaires informent l'organisme public de la direction de l'enquête et des questions en suspens, le cas échéant, qui doivent être abordés avant que nous puissions passer à l'étape suivante, i.e., invitant l'organisme public de présenter une «réponse révisée» à l'auteur de la demande de communication. Dans l'instance où la réponse initiale est conforme, notre commissariat passe à l'Étape 4 de la procédure d'enquête d'une plainte.

La suggestion de donner l'occasion à l'organisme public de présenter une «réponse révisée» provient d'une intention soutenue de notre part de résoudre le différend de façon informelle et afin de fournir à l'auteur de la demande l'accès à l'information que la Loi prévoit lui devrait être divulgué.

Si l'organisme public accepte de préparer une réponse révisée, un échéancier est fixé au cours de laquelle la «réponse révisée proposée» doit être présentée à la Commissaire. Cet échéancier est basé sur la complexité du travail à effectuer pour préparer la réponse révisée proposée dans chaque cas.

Processus de règlement informel

Étape 3 – Réponse révisée proposée

Lorsque l'organisme public fournit une réponse révisée proposée à la Commissaire, celle-ci en fait la révision afin de s'assurer que cette réponse révisée rencontre les exigences de la Loi. Si cette réponse révisée rencontre les exigences de la Loi, la Commissaire invite l'organisme public à la soumettre à l'auteur de la demande en guise de répondre à nouveau à la demande de communication dans l'affaire.

Si la réponse révisée ne rencontre pas les exigences de la Loi, la Commissaire fournira à l'organisme public des propos additionnels afin que l'organisme public puisse atteindre une réponse révisée conforme à la Loi. Il appert de souligner qu'il n'en revient pas à la Commissaire de rédiger la réponse révisée; cette démarche revient plutôt à l'organisme public. Nous encourageons l'organisme public tout au long de ce processus de soumettre une réponse valide et conforme à la Loi.

Processus de règlement informel

Étape 4 – Remarques de l'auteur de la demande

Lorsque l'organisme public se dit prêt à soumettre une réponse révisée qui respecte les exigences de la Loi à l'auteur de la demande, la Commissaire en informe les parties par écrit et l'organisme public soumet sa réponse révisée directement à l'auteur de la demande. Dans les lettres, la Commissaire invite à l'auteur de la demande d'étudier la réponse révisée dans le but de nous fournir ses remarques.

Normalement, on accorde à l'auteur de la demande un délai de 10 à 15 jours pour lui permettre d'effectuer cette étude et pour nous fournir ses remarques, après quoi la Commissaire en fait son examen.

Dans le cas où la Commissaire ne demande pas à l'organisme public de soumettre une réponse révisée, elle informe les parties par écrit de ce constat et les avise que la réponse fournie en premier à l'auteur de la demande est conforme à la Loi. Dans ce cas, la Commissaire invite l'auteur de la demande de lui fournir des remarques dans le but de déceler les raisons pour lesquelles cette personne est d'avis que la réponse de l'organisme public ne satisfait pas sa demande. Normalement, on accorde à l'auteur de la demande un délai de 10 à 15 jours pour lui permettre d'effectuer cette étude et pour nous fournir ses remarques, après quoi la Commissaire en fait son examen.

Si l'on juge que la période de temps pour le processus de règlement informel dépasse le délai prévu de 45 jours, la Commissaire peut décider de continuer le processus au-delà de ce délai si un règlement informel est possible et donc qu'une résolution satisfaisante aux parties et en conformité à la Loi peut être achevée. L'échéancier à ce stade est basé sur l'achèvement du processus d'enquête dans le délai de 90 jours fixé par la Loi.

Dans les affaires complexes, le délai pour la poursuite des travaux sur une réponse révisée peut s'étendre au-delà du délai de 90 jours pour compléter le dossier. Dans un tel cas, la Commissaire avise les parties par écrit d'une prorogation du délai pour terminer l'affaire dans la mesure permise par l'article 72. La notification indique le nouveau délai dans lequel l'affaire sera conclue, et les raisons pour lesquelles la prorogation du délai est nécessaire, par exemple, de mener un règlement informel à la plainte.

Encore une fois, nous soulignons que notre procédure d'enquête d'une plainte par voie de règlement informel est conçue pour encourager la collaboration entre les membres du public et les organismes publics tout en voulant arriver à une solution qui satisfait aux parties en vertu des exigences de la Loi et tous les efforts sont déployés dans le délai imparti (ou l'extension de celle-ci autorisée par la Loi) pour ce faire, autant que possible.

Processus de règlement informel

Étape 5 – Réponse révisée satisfaisante

La Commissaire met fin à son enquête dans le cas où l'auteur de la demande se dit satisfait de la réponse révisée, comme une enquête ayant été réglée de façon informelle à la satisfaction des deux parties et en conformité avec la Loi. Cette conclusion de l'affaire est communiquée aux parties par voie de lettres indiquant qu'une résolution informelle de la plainte satisfaisante aux parties a été achevée.

Dans le cas où l'auteur de la demande fournit des commentaires qui acceptent les conclusions préliminaires de la Commissaire que la réponse initiale de l'organisme public était en conformité avec la Loi, la Commissaire conclut son enquête. Cette conclusion de l'affaire est confirmée par écrit aux deux parties indiquant que la plainte a été réglée de façon informelle à la satisfaction des deux parties.

Dans un tel cas, la Commissaire n'a pas à déposer un rapport formel en vertu de l'article 73 car aucune recommandation à l'organisme public ne découle de l'affaire.

Processus d'enquête formelle

Étape 6 – Réponse révisée non satisfaisante

Dans le cas où la Commissaire conclut que la réponse révisée de l'organisme public n'est pas conforme à la Loi et l'organisme public décide de ne pas tenir compte des changements proposés à ce titre, ou dans le cas où l'auteur de la demande n'est pas satisfait de la réponse révisée, après avoir examiné les commentaires obtenus par l'auteur, la Commissaire peut décider de poursuivre l'enquête sur l'affaire. Cette étape met le processus de résolution informelle à sa fin et convertit l'affaire en un processus d'enquête formelle qui finira par conduire à la délivrance d'un rapport formel en vertu de l'article 73.

À la conclusion de l'enquête formelle, la Commissaire fournit sa conclusion et ses recommandations, s'il y a lieu, dans un rapport formel émis aux parties. Une copie anonymisée du rapport sera publiée sur le site Web du Commissariat.

Ce processus de plainte vise à encourager tant la coopération et la transparence, tout en restant confidentielle et avec l'intention de trouver une solution satisfaisante en conformité avec les exigences de la Loi.