

RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

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

Affaire : 2011-530-AP-273

Le 28 février 2012

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

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 une plainte déposée auprès du présent bureau le 1^{er} octobre 2011.
2. Le 9 septembre 2011, l'auteur a présenté une demande d'information à Ambulance Nouveau-Brunswick (« Ambulance N.-B. ») qui comprenait de nombreuses questions entourant un incident survenu le 13 mai 2011, dont des questions à propos des membres du personnel et le contenu de la vidéosurveillance de cette journée.
3. La demande réclamait les confirmations suivantes :
 - que l'« employé A » et l'« employé B » ne sont pas superviseurs ou gestionnaires.
 - que vous [Ambulance N.-B.] avez affirmé qu'il y avait une enquête en cours sur les « employés » en cause pour l'affaire du 13 mai; la date de début de l'enquête et le nom du responsable;
 - que vous ne détenez pas les rapports de police ni les photographies de mes [blessures];
 - que vous ne connaissez pas le nom des policiers qui ont répondu à l'appel [pour l'incident du 13 mai 2011];
 - que « l'employé C » n'agit pas encore à titre d'ambulancier paramédical; les renseignements au sujet du responsable en poste ce jour-là;
 - le nom de l'entreprise assurant le service vidéo;
 - le nom de l'installateur du système vidéo et le numéro de permis de l'agence et de l'installateur autorisé;
 - que l'installateur et son agence ont respecté les normes en vertu de la *Loi sur les détectives privés et les services de sécurité* (ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick);
 - l'emplacement des autres caméras vidéo sur les lieux, au 24, Harold Doherty Court, Fredericton; la raison pour laquelle les caméras ne semblent pas disposées de sorte à donner des images consécutives; la totalité de l'enregistrement capté par les caméras;
 - les nom, numéro de téléphone et adresse de l'agence chargée de la vidéosurveillance;

- le nom des personnes au sein d'Ambulance N.-B. qui ont accès à la vidéo et qui peuvent la modifier, de même que les membres du personnel de l'agence et de l'installateur autorisé à le faire;
- la configuration des caméras vidéo : sont-elles branchées à un « réseau », disons à Moncton, dans d'autres villes des Maritimes ou seulement au Nouveau-Brunswick?

(la « demande »)

4. Le 3 octobre 2011, Ambulance N.-B. a répondu à la demande en mentionnant ce qui suit :

Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) a procédé à l'examen de vos nombreuses requêtes et estime qu'elles ne font pas office de demandes de divulgation de documents, mais qu'elles constituent plutôt des demandes d'enquête de la part d'ANB. La *Loi* vise à accorder un droit d'accès aux dossiers sous la garde d'organismes publics. ANB confirme que tous les dossiers qu'elle possède et qui sont rattachés à vos nombreuses demandes ont été divulgués. L'entreprise confirme aussi qu'elle vous a remis une copie de tous ses dossiers auxquels vous avez droit d'accès.

(la « réponse »)

5. L'auteur de la demande a déposé une plainte au sujet de la réponse auprès du Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée le 11 octobre 2011.

PROCESSUS DE RÈGLEMENT INFORMEL

6. Pour toute plainte faisant l'objet d'une enquête de la 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*.
7. 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. En situation idéale, le processus favorise un règlement rapide et satisfaisant des plaintes. (*Remarque* : Une description complète des étapes du processus de règlement informel de la Commissaire est présentée à l'**annexe A** du présent rapport.)

8. 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'Ambulance N.-B. afin de déterminer de quelle façon la réponse avait été préparée et de passer en revue les dossiers pertinents.
9. Au cours de la rencontre avec la Commissaire, les représentants d'Ambulance N.-B. ont expliqué qu'ils avaient déjà fourni des réponses aux nombreuses demandes d'information de l'auteur, tant officiellement qu'officieusement. Ces réponses comprenaient la plupart des renseignements demandés dans le cadre de la demande déposée le 9 septembre 2011.
10. De plus, Ambulance N.-B. a insisté sur le fait qu'une importante partie de la demande ne relevait pas de l'accès à un dossier précis, mais qu'elle réclamait plutôt la prise de diverses mesures.
11. Pendant l'examen de la demande, nous nous sommes convenus avec Ambulance N.-B. qu'en effet certaines questions et certains commentaires de l'auteur n'étaient ni pertinents ni applicables dans le cadre d'une demande d'information déposée en vertu de la *Loi*. Toutefois, nous avons été en mesure de définir, ici et là dans le corps de la demande, des éléments demandés par l'auteur qui étaient bel et bien visés par la *Loi*.
12. Même si certains renseignements avaient déjà été fournis à l'auteur, la réponse n'en a pas été mentionnée comme il se doit dans la réponse. En conséquence, nous avons invité Ambulance N.-B. à envisager de présenter une réponse révisée à l'auteur par l'intermédiaire du processus de règlement informel, afin de lui transmettre une réponse en bonne et due forme.
13. Ambulance N.-B. a accepté de présenter une réponse révisée à l'auteur, comme suite à ses demandes d'information précises.
14. Pendant la préparation de sa réponse révisée, Ambulance N.-B. a par ailleurs accepté de reproduire et d'inclure des réponses et des dossiers qu'elle avait déjà transmis à l'auteur et qui se rapportaient directement à la demande. Qui plus est, l'entreprise a accepté de lui donner des réponses directes aux questions communiquées dans la demande et auxquelles on avait omis de répondre pleinement dans la réponse initiale. Ambulance N.-B. cherchait ainsi à présenter une réponse exhaustive et claire à l'auteur de la demande.

15. Notre bureau a procédé à l'examen de la réponse révisée et a convenu qu'elle était conforme aux obligations d'Ambulance N.-B. aux termes de la *Loi*. Par la suite, Ambulance N.-B. a envoyé la réponse révisée à l'auteur le 9 février 2012. L'étape suivante du processus de règlement informel voulait que l'auteur examine ladite réponse et qu'il fasse part de ses commentaires à notre bureau pour déterminer si la réponse révisée était satisfaisante à titre de règlement de la plainte.
16. Le 13 février 2012, l'auteur a fait parvenir ses commentaires à notre bureau affirmant que la réponse révisée ne fournissait pas suffisamment de renseignements pour répondre à sa demande. L'auteur a remis en question le contenu de la réponse et a soulevé de nouvelles préoccupations quant aux renseignements communiqués. À titre d'exemple, l'auteur estimait que l'information présentée, particulièrement la vidéo de surveillance (CCTV) de la journée en question, avait été modifiée. L'auteur jugeait également que les renseignements protégés en vertu de l'alinéa 20(1)a) auraient dû lui être communiqués.
17. Le processus de règlement informel ne s'est donc pas avéré fructueux puisque la réponse révisée n'a pas su satisfaire l'auteur de la demande. Afin de déterminer si une enquête poussée s'imposait, notre bureau a revu l'affaire une nouvelle fois à la lumière des commentaires de l'auteur.

ENQUÊTE OFFICIELLE

18. Dans le cadre de l'enquête formelle sur l'affaire, nous avons une fois de plus passé en revue la demande et la réponse révisée présentée par Ambulance N.-B. parallèlement aux commentaires de l'auteur.
19. Nous en sommes venus à la conclusion que la réponse révisée d'Ambulance N.-B. avait répondu de façon exhaustive à la demande. Nous avons également examiné l'information communiquée à l'auteur dans le cadre de ses demandes antérieures, une étape importante puisque certaines des réponses présentées auparavant, pour le même contexte, faisaient partie de la réponse révisée.
20. Plus particulièrement, nous avons confirmé que la vidéo de surveillance (CCTV) remise à l'auteur correspondait à la copie qu'Ambulance N.-B. avait en sa possession. Le système d'enregistrement vidéo en question est configuré de sorte à n'enregistrer que lorsqu'il détecte du mouvement à proximité d'une caméra. C'est ce qui explique que,

l'enregistrement vidéo semble décousu (il y a plusieurs interruptions), donnant l'impression qu'il ait été modifié, ce qui n'est pas le cas.

21. Ambulance N.-B. refuse de divulguer certains renseignements demandés en lien avec l'enquête menée sur le comportement de certains de ses employés, conformément à l'alinéa 20(1)a) de la *Loi* :

20(1) Le responsable d'un organisme public refuse de communiquer à l'auteur de la demande :

a) des renseignements qui révéleraient le contenu des documents d'un enquêteur dans lesquels il fournit son avis ou présente ses recommandations quant à une enquête en matière de harcèlement ou à une enquête au sujet du personnel.

22. Il s'agit d'une exception obligatoire à la divulgation obligeant tout organisme public à ne pas divulguer des renseignements qui révéleraient des éléments d'une enquête au sujet du personnel. Tout organisme se doit de respecter cette règle lorsqu'un accès à ce genre d'information est demandé. Dans le cadre de l'évaluation de cette information, nous avons jugé qu'Ambulance N.-B. avait appliqué l'alinéa 20(1)a) comme il se doit en refusant de divulguer les renseignements au sujet de l'enquête quant à son personnel.
23. L'auteur a aussi remis en question le contenu de la réponse révisée et la possibilité que les documents aient été modifiés ou falsifiés. Après une enquête approfondie de l'affaire, nous n'avons pu trouver aucun élément de preuve soutenant l'allégation que la réponse révisée présentée par Ambulance N.-B. n'aurait pas été complètement franche, fondée sur les faits et conforme à la *Loi*.

CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

25. À la lumière de toutes les raisons susmentionnées, nous sommes satisfaits de la divulgation franche et complète dont a fait preuve Ambulance N.-B. pour répondre à la demande de l'auteur, et ce, conformément à ses obligations en vertu de la *Loi*. Selon nous, il n'y a aucune raison de modifier nos conclusions à la suite de l'enquête poussée menée à la suite de cette plainte.
26. À cet égard, il n'est pas nécessaire de formuler une recommandation dans cette affaire.

Publié à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 28 février 2012.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire

Annexe A

Affaire : 2011-530-AP-273

Le 28 février 2012

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

« Processus de plainte »

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

Procédure d'enquête d'une plainte

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

Selon la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* du Nouveau-Brunswick, la Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée a le droit constituer sa propre procédure d'enquête d'une plainte. Lorsqu'une plainte est déposée, la Commissaire peut soit procéder à l'enquête de la plainte soit tenter d'arriver à un règlement informel de la plainte.

Suite à un examen minutieux des dispositions de la *Loi* et pour souligner l'esprit dominant de cette législation, la Commissaire adopte dans la plupart des cas de plaintes déposées auprès de son commissariat une approche de règlement informel de l'affaire. L'approche de procéder ainsi est axée sur le principe qu'il est préférable pour les parties au coeur de la plainte de résoudre leur différend à l'amiable, et qu'un tel processus donne l'occasion à la Commissaire de pouvoir informer les parties de leurs droits et de leurs obligations en vertu de cette nouvelle loi. Renseigner le public au sujet de cette *Loi* est une des attributions des plus importantes conférées à la Commissaire.

Il est souhaité que les expériences vécues lors des règlements informels des plaintes donneront suite dans le futur à des demandes de communication et à des réponses mieux formulées qui auront pour effet de réduire les instances où l'on doit déposer des plaintes. Une telle approche est conçue pour encourager la collaboration entre les membres du public et les organismes publics et la transparence de leurs rapports tout en voulant arriver à une solution qui satisfait à toutes les parties en vertu des exigences de la *Loi*.

Il appert de souligner le fait que le processus de règlement informel requiert tout de même de la part de la Commissaire de ne considérer la plainte résolue que dans les cas où toutes les parties sont satisfaites de la résolution et que la résolution est conforme aux termes et aux objets de la *Loi*. On retrouve ci-dessous les six étapes de la procédure d'enquête d'une plainte.

Processus de règlement informel

1^{ère} 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 informellement et cela, à l'intérieur d'un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la plainte à nos bureaux.

Nonobstant le fait que le processus est intitulé un «processus de règlement informel de la plainte», la Commissaire doit étudier le fond de l'affaire, y compris examiner le contenu de la demande de communication ainsi que celui de la réponse de l'organisme public, celles-ci étant les mêmes étapes qui seraient menées dans n'importe quel processus d'enquête.

Par la suite, notre bureau rencontre 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 et peut entraîner la demande de renseignements additionnels. Une telle rencontre a lieu normalement à bref délai suite à l'envoi des lettres aux parties.

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, notre commissariat passe 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, c'est-à-dire, si la réponse initiale conforme ou non aux exigences de la *Loi*. Dans l'instance où la réponse initiale ne conforme pas aux exigences de la *Loi*, la Commissaire invite l'organisme public de présenter une «réponse révisée» à 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 question 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 à l'amiable.

Dans le cas où l'organisme public accepte de présenter une réponse révisée, un échéancier à l'intérieur duquel l'organisme public doit proposer sa réponse révisée à la Commissaire est fixé selon certains facteurs tels que la complexité de l'affaire et le temps requis pour rédiger la réponse révisée proposée. Dans la plupart des dossiers, compte tenu des facteurs particuliers de l'affaire, il est souhaité que l'organisme public puisse proposer une réponse révisée à la Commissaire dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la plainte.

Processus de règlement informel

Étape 3 – Réponse révisée

Lorsque l'organisme public propose une réponse révisée à la Commissaire, elle 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 dans le but de lui rappeler ses obligations sous 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*, la Commissaire en informe les parties par écrit et l'organisme public soumet sa réponse révisée directement à l'auteur de la demande.

Dans la lettre qu'elle adresse à l'auteur de la demande de communication, la Commissaire lui demandera d'étudier la réponse révisée dans le but de nous fournir ses remarques (discutées ci-dessous). Normalement, on accorde à l'auteur de la demande un délai de 10 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, la Commissaire 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*. De plus, la Commissaire demande à 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.

Si l'on juge que la période de temps pour le processus de règlement informel dépasse le délai prévu de 45 jours, notre commissariat peut décider de continuer le processus au-delà de ce délai si l'on juge qu'un règlement informel est possible et donc qu'une résolution satisfaisante aux parties et en conformité à la *Loi* peut être achevée.

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 et la transparence de leurs rapports tout en voulant en arriver à une solution qui satisfait aux parties en vertu des exigences de la *Loi*. Nous sommes d'avis que par le biais d'une telle approche, les parties seront mieux renseignées de leurs droits et de leurs obligations. Il est à souhaiter que cette approche améliorera les façons dont les parties rédigeront des demandes de communication et des réponses aux demandes de communication à l'avenir.

Processus de règlement informel

Étape 5 – Résolution informelle satisfaisante aux parties

La Commissaire met fin à l'enquête dans le cas où l'auteur de la demande se dit satisfait de la réponse révisée, ou bien que celui-ci est d'accord avec les constatations préliminaires de la Commissaire à l'effet que la réponse initiale de l'organisme public est conforme à 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 un tel cas, la Commissaire n'a pas à déposer un rapport formel car aucune recommandation à l'organisme public ne découle de l'affaire.

Processus d'enquête formelle

Étape 6 – Résolution informelle non satisfaisante aux parties

Dans le cas où l'auteur de la demande n'est pas satisfait de la réponse révisée, ou bien que l'auteur de la demande n'est pas d'accord avec les constatations préliminaires de la Commissaire à l'effet que la réponse initiale de l'organisme public est conforme à la *Loi*, la Commissaire peut décider de faire enquête davantage ou bien de mettre fin à l'enquête. Cette étape termine le processus informel de la résolution de la plainte, et déclenche une enquête formelle.

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 lorsque celui-ci sera mis sur pied.

* * *