

RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

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

Affaire : 2012-674-AP-341

Le 14 septembre 2012

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

*Dossier concernant la communication des renseignements nutritionnels dans les établissements
correctionnels 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., ch. R-10.6 (la « Loi »). Il fait suite à une plainte déposée auprès du Commissariat le 26 janvier 2012.
2. Le 8 décembre 2011, l'auteur de la demande a demandé au ministère de la Sécurité publique (le « Ministère ») de lui fournir les renseignements suivants :

[Traduction]

Je vous écris afin de demander des renseignements, en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, concernant l'alimentation des détenus au sein du système correctionnel du Nouveau-Brunswick.

Plus précisément, je souhaite connaître la valeur calorique des repas pour une journée, la fréquence des repas et la taille des portions actuellement données aux détenus provinciaux du Nouveau-Brunswick.

D'après ce que j'ai compris, le menu des détenus a changé au printemps 2011 et devait être réexaminé à l'automne 2011. J'aimerais que l'on me fournisse les renseignements en question sur le menu autant avant qu'après son réexamen à l'automne.

(la « demande »)

3. La réponse du Ministère, envoyée le 22 décembre 2011, permettait un accès partiel à l'information demandée et présentait les explications suivantes :

[Traduction]

La présente concerne votre lettre datée du 8 décembre 2011 et reçue le 12 décembre 2011, dans laquelle vous demandez d'obtenir les renseignements suivants :

[texte de la demande tel que reproduit ci-dessus]

Le paragraphe 21(1) stipule que le responsable d'un organisme public refusera de communiquer à l'auteur de la demande des renseignements personnels dont la communication constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers.

Conformément aux dispositions du paragraphe 7(3) de la *Loi*, certaines sections de documents communiqués ont été retranchées, de même que les renseignements ne se rapportant pas à votre demande. On peut voir clairement où du texte a été supprimé.

(la « réponse »)

4. Le Ministère a joint à la réponse les documents suivants, dans lesquels quelques renseignements ont été prélevés :
 - a) copies des nouveaux menus et des recettes standardisées mis en place en avril 2011;
 - b) notes des réunions du personnel pendant lesquelles on a discuté de l'alimentation des détenus et des plans de repas en mars et en décembre 2011.
5. N'étant pas satisfait de la réponse et des documents reçus, l'auteur de la demande a déposé une plainte auprès du Commissariat le 26 janvier 2012.
6. La plainte présentée par l'auteur de la demande reposait sur le fait que le Ministère n'avait pas fourni les renseignements portant sur les allocations énergétiques quotidiennes pour les détenus du système correctionnel provincial. La plainte de l'auteur de la demande comprenait les commentaires suivants :

[Traduction]

Je demande à nouveau que le ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick me fournisse les renseignements nutritionnels complets, entre autres les allocations énergétiques quotidiennes pour les détenus provinciaux. Je demande que la réponse présente les quantités que reçoivent les détenus incarcérés au Centre correctionnel régional de Saint John.

Comme me l'ont expliqué des fonctionnaires du ministère de la Sécurité publique, l'alimentation des détenus provinciaux correspond aux recommandations du Guide alimentaire canadien. Selon ce guide, un homme sédentaire de 19 à 30 ans doit consommer 2 500 calories par jour, dont de huit à dix portions de fruits et légumes, huit portions de produits céréaliers, deux portions de lait et substituts et trois portions de viandes et substituts. Les renseignements transmis ne confirmaient cependant pas cette déclaration.

Les renseignements qu'a fournis le ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick en réponse à ma demande en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* concernant l'alimentation des détenus au sein du système correctionnel du Nouveau-Brunswick étaient incomplets et contradictoires...

(la « plainte »)

POLITIQUE DE LA COMMISSAIRE À L'ÉGARD DU PROCESSUS RELATIF AUX PLAINTES

7. Dans toutes les enquêtes concernant des plaintes, tant l'auteur de la demande que l'organisme public sont informés dès le départ de la politique de la commissaire sur le processus relatif aux plaintes. Ce processus est conçu pour respecter les lois et encourager à la fois la collaboration et la transparence, tout en visant à en arriver à une solution satisfaisante tant pour l'auteur de la demande que pour l'organisme public, conformément aux exigences stipulées dans la *Loi*. Cette approche s'appuie sur la notion selon laquelle il est préférable pour toutes les parties touchées de résoudre les plaintes de manière informelle et de se familiariser davantage avec leurs droits et leurs obligations en vertu des nouvelles dispositions législatives. L'éducation du public au sujet de l'application de cette loi est une part importante du mandat de notre commissariat.
8. Par conséquent, le Commissariat cherche d'abord à résoudre la question de manière informelle, à la satisfaction des deux parties et conformément aux droits et aux obligations établis dans la *Loi*. À toutes fins et intentions, dans le cadre du processus de règlement informel comme dans celui de l'enquête formelle, le travail de la commissaire reste le même : évaluer le bien-fondé de la plainte et en arriver à un règlement qui soit conforme à la *Loi*.
9. Quand cela n'est pas possible, la Commissaire termine son travail par une enquête formelle et publie le rapport de ses conclusions (*Remarque* : On trouvera la description complète des étapes du processus de règlement informel de la commissaire à l'**annexe A** du présent rapport).

PROCESSUS DE RÈGLEMENT INFORMEL

10. Le processus de règlement informel requiert tout d'abord que nous étudions la demande, la réponse présentée par l'organisme public ainsi que tout commentaire formulé par l'auteur de la demande relié à sa plainte. Ensuite, nous rencontrons les fonctionnaires de l'organisme public pour discuter de notre démarche de règlement de la plainte afin de déterminer comment l'organisme public avait traité la demande et d'examiner tous les documents se rapportant à celle-ci. Après cet examen, si nous ne sommes pas d'accord avec la réponse, nous communiquons nos conclusions préliminaires par écrit à l'organisme public. Cette démarche a pour but d'informer l'organisme public des différents règlements de la *Loi* concernant l'accès, la communication et la vie privée en lien avec les renseignements demandés. Ces

conclusions visent à orienter l'organisme public s'il décidait de poursuivre le processus de règlement informel et à l'aider à préparer une « réponse révisée » afin de résoudre la plainte de l'auteur de la demande à la satisfaction de toutes les parties concernées et conformément à la *Loi*.

11. Dans le présent cas, notre première démarche a été d'examiner la demande, la réponse et les commentaires formulés par l'auteur de la demande reliés à sa plainte. Nous avons ensuite rencontré les fonctionnaires du Ministère en février 2012 pour amorcer nos discussions sur la manière dont le Ministère avait traité la demande. Ce dernier nous a fourni des renseignements généraux ainsi qu'un aperçu de la façon dont il avait abordé l'alimentation des détenus. Nous avons ensuite pu procéder à un examen des documents pertinents.

Contexte

12. Le Ministère a apporté des modifications en avril 2011, lesquelles visaient à standardiser les plans de repas pour tous les établissements correctionnels de la province et à améliorer la valeur nutritionnelle totale de l'alimentation des détenus.
13. Nous comprenons qu'aucune politique ne régit l'alimentation des détenus et qu'avant avril 2011, la planification des menus pour les détenus se faisait par les établissements et que ces menus comprenaient souvent des aliments transformés riches en gras. En vue de s'assurer que les détenus de tous les établissements provinciaux ont accès à des aliments plus nutritifs, le Ministère a conçu un menu standardisé s'appuyant sur les besoins nutritionnels généraux d'un homme sédentaire de 19 à 30 ans. Les plans de repas ont été examinés de façon informelle par une diététiste et une nutritionniste avant leur mise en place. Dans son élaboration du plan de menu standardisé, le Ministère n'avait ni considéré ni calculé les renseignements sur les calories.
14. Actuellement, le menu standardisé est utilisé dans tous les établissements provinciaux tant pour les détenus hommes que femmes, à l'exception des détenus ayant des besoins différents, qui sont établis au cas par cas (notamment les allergies alimentaires, le diabète, la grossesse, etc.).

Recherche de documents

15. En cherchant les documents pertinents pour répondre à la demande, le Ministère a identifié le nouveau menu et les nouvelles recettes standardisés, ainsi que les procès-

verbaux des réunions du personnel pendant lesquelles on a discuté du plan de repas pour les détenus provinciaux. Il s'agissait de tous les documents en sa possession se rapportant à la demande.

16. Lors de la préparation de sa réponse à la demande en décembre 2011, le Ministère n'avait aucune inquiétude quant à la communication de la majorité des renseignements contenus dans les documents pertinents; ainsi, ces documents ont été fournis à l'auteur de la demande sans le nom de trois personnes figurant sur le menu standardisé ainsi que certains renseignements non pertinents présentés dans les notes des réunions du personnel.
17. L'auteur de la demande cherchait précisément des renseignements sur la quantité de calories; or, le Ministère nous a expliqué dans le cadre de notre enquête qu'il avait réorganisé le plan de menu et qu'il y avait apporté les modifications en s'appuyant sur les préoccupations générales par rapport à la santé des détenus du système correctionnel provincial ainsi que sur l'efficacité économique en normalisant les contrats d'approvisionnement alimentaire. Le Ministère n'avait pas à mener une analyse énergétique du plan de menu et n'avait pas jugé nécessaire de le faire. C'est donc pour cette raison que le Ministère ne possède aucun document comprenant ces renseignements précis.
18. À la lumière de l'explication sur la conduite de l'examen et la mise en place du nouveau plan de menu standardisé formulée par le Ministère, nous sommes convaincus que le Ministère a mené une recherche adéquate pour les documents liés à la demande et qu'aucun document relevant de sa responsabilité ne contient précisément les renseignements sur les quantités quotidiennes de calories demandés par l'auteur de la demande.

Format de la réponse

19. La réponse et les documents fournis à l'auteur de la demande répondaient certes aux questions sur la fréquence des repas et la taille des portions, mais la réponse ne faisait aucunement mention de la valeur calorique quotidienne. À ce titre, nous estimons que la réponse du Ministère ne répond pas complètement à la demande de l'auteur, en ce sens qu'elle ne répondait pas à cette partie de la demande.
20. Nous sommes d'avis que le Ministère aurait pu présenter une réponse plus claire en indiquant qu'il autorisait l'accès aux documents traitant de la fréquence des repas et de

la taille des portions, tout en précisant qu'il n'avait en sa possession aucun document comprenant des renseignements sur la valeur calorique des repas donnés aux détenus. La plainte repose principalement sur le fait que le Ministère n'a pas fourni de renseignements sur la valeur calorique ni d'explications à ce sujet dans sa réponse.

21. Il importe de mentionner que, dans la préparation de sa réponse à une demande de communication, l'organisme public est tenu, en vertu de l'article 14, de s'assurer que l'auteur de la demande reçoit une réponse complète. Le paragraphe 14(1) en particulier stipule ce qui suit :

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

- a) si la communication totale ou partielle du document est accordée ou refusée;
- b) dans le cas où la communication totale ou partielle du document est accordée, les modalités de la communication;
- c) dans le cas où la communication totale ou partielle du document est refusée :
 - (i) le fait que le document n'existe pas ou ne peut être retrouvé, le cas échéant,
 - (ii) si le document existe et peut être retrouvé, les motifs du refus et la disposition précise de la présente loi sur laquelle le responsable d'un organisme public se fonde [...]

22. L'article 14 fait référence aux « documents » plutôt qu'à la demande dans son ensemble. Cet article oblige un organisme public à trouver les documents pertinents qui relèvent de lui lorsqu'il répond à une demande. Dans le cas où un organisme public ne possède aucun document comprenant les renseignements demandés ou ne parvient pas à retrouver de tels documents, il s'agit d'un « refus d'accès », et l'organisme public doit l'indiquer dans sa réponse.

23. De la même façon, lorsqu'un organisme public détient des documents liés à la demande, mais qu'il décide de refuser l'accès à une partie des renseignements y étant présentés, celui-ci doit également l'indiquer dans sa réponse. Toute information retranchée ou protégée intégralement (accès refusé) doit être accompagnée d'une explication du refus.

Emploi de l'index des documents

24. Afin d'aider à présenter une réponse dans le format approprié, nous incitons tous les organismes publics à envisager de préparer un index des documents lorsqu'ils traitent une demande d'information. Idéalement, l'index des documents :
- cite chaque document ou catégorie de documents pertinents;

- décrit brièvement la nature des renseignements contenus dans le document ou la catégorie de documents;
- indique si l'accès à l'ensemble du document, ou à une partie, est accordé ou refusé;
- présente tout motif pour lequel l'accès à un quelconque renseignement est refusé conformément à des dispositions pertinentes précises de la *Loi*, y compris si un document n'existe pas ou ne peut être retrouvé.

25. Il est à espérer que le fait d'exposer les éléments fondamentaux d'une réponse de cette manière aidera les auteurs d'une demande à mieux comprendre les documents que détient l'organisme public, les renseignements (s'il y a lieu) qui sont protégés ainsi que les raisons pour lesquelles ils le sont.

Pratiques exemplaires en matière de prélèvements

26. Comme nous l'avons indiqué précédemment, le Ministère a communiqué de nombreux documents dans sa réponse à l'auteur de la demande. Certains des renseignements contenus dans ces documents ont été prélevés (retranchés) par le Ministère. Aucune explication n'accompagnait les prélèvements décrivant pourquoi les renseignements étaient protégés ou quel type de données n'étaient pas fournies.
27. Quant au fait de prélever des renseignements dans des documents qui seront communiqués, nous suggérons, à titre de pratique exemplaire, de rédiger des notes dans les documents modifiés expliquant pourquoi les renseignements ont été prélevés. Une note écrite à la main sur le document même indiquant la disposition donnant lieu à une exception qui s'applique au prélèvement suffit. Ces notes sont particulièrement importantes lorsque des renseignements sont prélevés retranchés pour différentes raisons (par exemple, si plus d'une exception à la communication s'applique selon la *Loi*).
28. L'ajout d'une note sur la copie des documents modifiés permettra à l'auteur de la demande de mieux comprendre pourquoi des renseignements ont été prélevés. Parfois, une plainte relative à une réponse est formulée sur le seul fait que l'auteur d'une demande n'a pas pu déchiffrer pourquoi certaines parties des documents ont été prélevées (impossible de déterminer le type de renseignements prélevés) ou que l'auteur n'a pas reçu d'explications au sujet de ces parties protégées.

29. Dans le cas présent, le Ministère a prélevé le nom de certaines personnes ainsi que certaines parties des documents comprenant des renseignements qu'il a jugés non pertinents à la demande. Des explications nous ont été fournies sur les raisons des prélèvements; toutefois, l'auteur de la demande n'a pas reçu ces explications. Il est donc possible qu'il n'ait pas compris pourquoi ils avaient été faits.
30. L'ajout d'une note comme suit sur la copie des documents modifiés qu'a donnés le Ministère à l'auteur de la demande aurait alors permis à l'auteur de la demande de comprendre pourquoi des renseignements ont été prélevés dans les documents :
 - a) à côté des noms prélevés sur le menu standardisé, une note indiquant que le nom d'un employé a été supprimé pour des raisons de protection de la vie privée en vertu du paragraphe 21(1);
 - b) à côté des parties présentant des renseignements non pertinents dans les notes des réunions du personnel, une note indiquant que cette partie comprenait des renseignements qui n'étaient pas pertinents à la demande.
31. Selon le format de réponse approprié, on aurait dû indiquer que le nom des personnes avait été prélevé du menu standardisé conformément au paragraphe 21(1) et expliquer brièvement en quoi l'exception s'appliquait. De la même manière, on aurait dû indiquer dans la réponse que les renseignements prélevés des notes des réunions du personnel n'étaient pas pertinents à la demande.
32. Cela étant dit, nous devons toutefois préciser davantage dans nos conclusions les situations où il convient de prélever le nom des personnes. Nous traitons donc de l'importante question des renseignements protégés en vertu du paragraphe 21(1) ci-dessous.

Paragraphe 21(1) – Renseignements personnels

33. La réponse faisait mention du paragraphe 21(1), mais n'indiquait pas quels renseignements avaient été protégés ni pourquoi l'exception s'y appliquait. Nous avons également constaté que le nom de trois personnes avait été prélevé du menu provincial; toutefois, on ne sait pas bien pourquoi ces renseignements ont été prélevés, la réponse indiquant uniquement que leur communication aurait constitué une atteinte injustifiée à la vie privée en vertu du paragraphe 21(1).
34. Ces trois personnes étaient les fonctionnaires qui avaient revu et approuvé le nouveau plan de menu standardisé. D'après nos constatations, il semble que ces personnes sont

des employés du secteur public, et, par conséquent, la communication de ces renseignements ne constituerait pas une atteinte injustifiée à leur vie privée tel que l'évoque le paragraphe 21(1).

35. S'il est vrai que le nom d'une personne s'inscrit dans la définition de « renseignements personnels » présentée à l'article 1 de la *Loi*, le paragraphe 21(3) énumère un certain nombre de circonstances où l'on juge que la communication de renseignements personnels ne constitue pas une atteinte injustifiée à la vie privée de cette personne (tiers). À cet égard, le paragraphe 21(3) stipule que la communication du nom des fonctionnaires et des employés d'organismes publics est permise :

21(3) Malgré le paragraphe (2), la communication de renseignements personnels ne constitue pas une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers dans les cas suivants :

- f) les renseignements portent sur la classification, l'éventail des salaires, les avantages, les attributions ou les indemnités de déplacement du tiers à titre :
(i) de cadre ou d'employé d'un organisme public [...]

36. L'esprit et l'intention de la *Loi* consistent à favoriser l'ouverture et la transparence des organismes publics dans la conduite des affaires publiques. Sommairement, nous comprenons de cette disposition qu'elle inclut le nom des personnes qui agissent dans le cadre de leurs fonctions professionnelles en tant que fonctionnaires de la Province, y compris le nom d'employés d'autres organismes publics.

Réponse révisée

37. Tandis que nous poursuivions notre enquête sur cette affaire et nos efforts concertés avec le Ministère pour résoudre la plainte de façon informelle, le Ministère a opté pour présenter deux réponses révisées distinctes à l'auteur de la demande, soit une en mai et une en août 2012.
38. Les réponses révisées mettent en application les conclusions que nous avons communiquées au Ministère afin qu'il fournisse une réponse qui est conforme à la *Loi*. Les réponses révisées fournies par le Ministère renfermaient des clarifications supplémentaires au sujet des documents présentés à l'auteur de la demande, ainsi qu'un accès autorisé à d'autres renseignements qui n'étaient pas disponibles au moment où la demande avait été faite, c'est-à-dire au menu de Noël pour 2011.

ÉTAPE SUIVANTE – COMMENTAIRES DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE SUR LES RÉPONSES RÉVISÉES

39. Conformément à notre processus de règlement informel, nous avons invité l'auteur de la demande à nous faire part de ses commentaires quant à la question de savoir si les réponses révisées se sont avérées satisfaisantes pour régler la plainte. Les commentaires reçus de la part de l'auteur de la demande à la fin août 2012 ont démontré que ce n'était pas le cas.
40. L'auteur de la demande a jugé que les réponses révisées du Ministère ne constituaient pas une réponse complète et exhaustive à la demande. Il n'a pas accepté qu'il était impossible d'obtenir la valeur calorique de l'alimentation des détenus au Nouveau-Brunswick. Les énoncés qui suivent se veulent un résumé de ses commentaires et de ses préoccupations :
- a) le menu de Noël fourni dans la réponse révisée semblait être daté d'avril 2011, mais n'avait pas été joint à la réponse en décembre 2011;
 - b) le Ministère se contredisait lui-même en disant ne pas pouvoir fournir la valeur calorique des repas tandis qu'il avait précédemment indiqué que la valeur calorique avait été prise en considération;
 - c) le Ministère a agi avec négligence en ne considérant pas la valeur calorique des repas fournis aux détenus provinciaux, et ce manquement devrait être corrigé immédiatement. Il devrait également calculer les calories et les portions données actuellement aux détenus et fournir ces renseignements dans les plus brefs délais;
 - d) le Ministère tient compte des besoins nutritionnels des personnes en détention de sorte que leur alimentation soit adéquate;
 - e) ces points doivent être réglés sans tarder puisque la santé de centaines de personnes sous la responsabilité du Ministère est en jeu.
41. Compte tenu des commentaires de l'auteur de la demande, nous ne pouvions poursuivre le processus de règlement informel; par conséquent, nous avons parachevé notre enquête sur cette affaire en effectuant un autre examen complet de la demande, de la réponse, de la plainte, des réponses révisées du Ministère et des commentaires de l'auteur de la demande concernant les réponses révisées. Après un examen approfondi de l'ensemble de l'affaire, nous avons néanmoins jugé que le Ministère avait communiqué de façon franche et complète les renseignements qui relevaient de lui en lien avec la demande.

42. Par le présent rapport des conclusions, nous cherchons également à répondre aux questions que peut encore se poser l'auteur de la demande. C'est en gardant ces questions à l'esprit que nous expliquons d'abord notre rôle de surveillance, tout en accordant une importance particulière à l'objet de la *Loi* qui est de donner aux citoyens accès aux renseignements détenus par des organismes publics.

Rôle du Commissariat

43. Le Commissariat a été créé pour veiller à l'application adéquate et à l'avancement des règles concernant l'accès aux renseignements contenus dans les documents détenus par des organismes publics ainsi qu'à la protection de la vie privée. Ces règles ont été codifiées dans la *Loi* et accordent aux personnes le droit de déposer une demande de renseignements, sous réserve d'exceptions précises et limitées.
44. Lorsque l'auteur d'une demande n'est pas satisfait de la réponse que lui a donnée un organisme public et qu'il dépose une plainte auprès du Commissariat, il est de notre devoir de vérifier si l'organisme public a accordé l'accès à tous les renseignements pertinents à la demande qui relèvent de lui, sous réserve de toute exception à la communication de ces renseignements qui s'applique. Autrement dit, notre rôle est de veiller à ce que l'auteur de la demande ait reçu les renseignements qu'il a le droit d'obtenir.

Autres préoccupations de l'auteur de la demande

45. En ce qui concerne la présente affaire, l'auteur de la demande a demandé l'accès à la valeur calorique des repas fournis aux détenus des établissements correctionnels provinciaux gérés par le Ministère. Le Ministère a d'abord indiqué qu'il ne possédait pas les renseignements sur la valeur calorique, les documents indiquaient plutôt qu'il avait présenté les nouveaux plans de repas aux diététistes et aux nutritionnistes afin qu'ils les examinent et qu'ils formulent leurs recommandations. Cet examen s'appuyait sur les besoins caloriques et nutritionnels exposés dans le Guide alimentaire canadien; toutefois, aucun document et, par conséquent, aucun renseignement présentant la valeur calorique des plans de repas n'ont été fournis au Ministère par ces diététistes et ces nutritionnistes.
46. La question de savoir si ces renseignements devraient exister est pertinente, et nous comprenons les préoccupations de l'auteur de la demande au sujet des détails du plan

de repas ainsi que de son élaboration en fonction de la valeur calorique et de sa mise en place par le Ministère. Il n'en demeure pas moins qu'en tant qu'organisme de surveillance sur le plan de l'accès à l'information, nous ne pouvons pas répondre à de telles préoccupations. Nous pouvons seulement mener une enquête afin de savoir quels documents relèvent du Ministère et si l'auteur de la demande a reçu l'accès à tous les renseignements auxquels il a droit dans la réponse à sa demande de communication. Nous ne sommes pas habilités à suggérer au Ministère que les renseignements devraient être créés ou qu'ils devraient exister dans ses documents.

47. À cet égard, nous prenons les mesures nécessaires afin que l'auteur de la demande reçoive tous les renseignements détenus par le Ministère en lien avec la demande et auxquels il a le droit d'accéder en vertu de la *Loi*. Par ailleurs, l'auteur de la demande a formulé ses commentaires sur la façon dont le Ministère gère ses politiques et ses programmes relativement à l'alimentation des détenus, mais il s'agit de questions distinctes de la présente affaire et auxquelles nous ne pouvons répondre en vertu de la *Loi*.
48. Par conséquent, nous ne pouvons traiter l'allégation de l'auteur de la demande selon laquelle la santé des détenus est en jeu et selon laquelle le Ministère fait preuve de négligence en ne tenant pas compte de la valeur calorique de l'alimentation des détenus provinciaux. Nous ne pouvons non plus exiger du Ministère qu'il réponde à cette préoccupation, de tenir compte des besoins nutritionnels des personnes en détention de sorte qu'ils aient une alimentation adéquate et de calculer les portions et les calories actuellement données aux détenus pour qu'il puisse transmettre ces renseignements à l'auteur de la demande.
49. Nous avons obtenu des éclaircissements de la part du Ministère en ce qui a trait au menu de Noël qui avait été joint aux réponses révisées et qui semblait être daté du mois d'avril 2011, mais qui n'avait pas été communiqué au moment de la demande. En effet, le Ministère a confirmé que le menu de Noël n'avait pas été élaboré au moment de la révision de l'alimentation des détenus au printemps 2011, mais que, conformément à la pratique établie, il avait plutôt été élaboré juste avant la période des Fêtes en décembre 2011. La copie du menu de Noël 2011 qu'a reçue l'auteur de la demande était sous forme de tableur Excel et comprenait les mêmes données d'en-tête que le menu standardisé, indiquant le mois d'avril 2011 comme « date de création ». Le Ministère a affirmé que le menu de Noël avait été inséré à un certain moment dans le même tableur Excel que le menu standardisé, de là les en-têtes similaires sur les deux documents. Le Ministère a en outre souligné qu'il n'avait aucun problème à fournir ce type de

renseignements au public en général et que si ceux-ci avaient été disponibles lorsque l'auteur avait déposé sa demande, ils auraient également fait partie de la réponse du Ministère.

50. Selon notre examen de l'affaire et les discussions que nous avons tenues avec le Ministère, nous sommes convaincus que le menu de Noël 2011 n'était pas disponible au moment où la demande a été déposée.
51. Nous jugeons également exactes les affirmations et les réponses du Ministère selon lesquelles il ne disposait pas de renseignements concernant la valeur calorique des repas des détenus dans ses documents.

Conclusion

52. À la lumière de notre enquête sur la plainte, nous sommes convaincus que le Ministère a identifié tous les documents pertinents en sa possession et qu'il a fourni à l'auteur de la demande tous les renseignements pertinents dans sa réponse initiale ainsi que les renseignements additionnels communiqués par la suite dans les réponses révisées.
53. Il ne nous est donc pas nécessaire, dans le cas présent, d'émettre des recommandations.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick) ce ____^e jour de septembre 2012.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire

Annexe A

Affaire : 2012-674-AP-341

Le 14 décembre 2012

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

« Processus relatif aux plaintes »

Fredericton (Nouveau-Brunswick)
Révisé en avril 2012

La politique de la commissaire à l'égard du processus relatif aux plaintes est conçue de manière à garantir le respect de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée et à encourager la collaboration et la transparence, tout en essayant d'en arriver à une solution satisfaisante pour l'auteur de la demande comme pour l'organisme public, en conformité avec les exigences de la Loi. La différence entre ce que l'on qualifie de processus de règlement informel et une enquête officielle sur la plainte – plus souvent reconnue du public – est expliquée ci-après; l'échéancier prévu y est également mentionné. Ce processus est communiqué à l'auteur de la demande ainsi qu'à l'organisme public lorsqu'une plainte est déposée auprès du Commissariat.

Politique de la commissaire à l'égard du processus relatif aux plaintes

À la réception d'une plainte, la commissaire peut, selon la *Loi*, procéder de deux manières différentes : enquêter sur cette plainte ou prendre toutes les mesures voulues pour régler l'affaire de façon informelle. À toutes fins et intentions, dans le cadre du processus de règlement informel comme dans celui de l'enquête officielle, le travail de la commissaire constitue une « enquête » sur le bien-fondé de la plainte; lors du processus de règlement informel; cependant, 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 objets 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 résumant ses conclusions.

Après une analyse détaillée de la *Loi*, dans le strict respect de son objet et de son esprit, la commissaire a adopté une politique consistant à traiter toutes les plaintes en première instance par voie de règlement informel. Cette approche s'appuie sur la notion selon laquelle il est préférable pour toutes les parties touchées de résoudre les plaintes de manière informelle et de se familiariser davantage avec leurs droits et leurs obligations en vertu des nouvelles dispositions législatives. L'éducation du public au sujet de l'application de cette nouvelle loi est un volet important du mandat du Commissariat. Nous sommes d'avis que ce processus permettra, à l'avenir, l'amélioration des demandes de renseignements et des procédures de réponses, ce qui pourrait limiter la nécessité de déposer des plaintes.

Processus de règlement informel

Étape 1 – Examen

Chaque fois que nous recevons une plainte, nous écrivons à l'auteur de la demande ainsi qu'à l'organisme public pour les informer que la commissaire aimerait régler le différend de manière informelle, et ce, dans les 45 jours suivant la date de la réception de la plainte par le Commissariat.

Bien qu'il s'agisse d'un processus de règlement « informel », le Commissariat doit étudier dans ses moindres détails le fond de la plainte, dont le contenu de la demande de renseignements initiale et la réponse de l'organisme public. Ces étapes sont les mêmes que celles qui seraient menées dans le cadre de n'importe quel processus d'enquête. Les responsables du Commissariat rencontrent ensuite les cadres de l'organisme public dans le but d'examiner tous les documents pertinents en lien avec la demande. Cet examen peut notamment consister à demander de plus amples renseignements à l'organisme public, renseignements qui nous permettront de déterminer avec certitude quels documents pourraient avoir été négligés et lesquels pourraient s'avérer pertinents à la demande. La

rencontre se tient généralement peu de temps après la réception de la plainte, afin que le processus puisse débiter sans délai.

Processus de règlement informel

Étape 2 – Conclusions préliminaires

Lorsque la commissaire estime que l'organisme public a mené des recherches adéquates en vue de donner suite à la demande de renseignements et que les documents pertinents ont été cernés et lui ont été fournis, ou lorsqu'il existe, à son avis, des problèmes relativement à l'application des règles fixées par la *Loi*, problèmes qui empêchent un examen complet de tous les documents pertinents, le Commissariat compare la réponse initiale de l'organisme public à l'ensemble des documents ayant été remis à la commissaire afin de déterminer si cette réponse était conforme aux exigences de la *Loi*.

La commissaire transmet ses conclusions préliminaires à l'organisme public par voie écrite. Ce dernier est ainsi informé de l'orientation de l'enquête et, le cas échéant, des questions en suspens devant être abordées avant que nous puissions passer à l'étape suivante, c'est-à-dire l'inviter à faire parvenir une « réponse révisée » à l'auteur de la demande de renseignements. S'il s'avère inutile de produire une réponse révisée, le Commissariat passe à l'étape 4 du processus relatif aux plaintes.

La suggestion d'envisager une réponse révisée émane d'une volonté soutenue de résoudre le différend de manière informelle et de permettre à l'auteur de la demande d'accéder aux renseignements qui devraient, selon la *Loi*, être communiqués.

Si l'organisme public accepte de préparer une réponse révisée, on fixe un délai à l'intérieur duquel la « proposition de réponse révisée » doit être présentée à la commissaire. Ce délai varie selon la complexité du travail à réaliser pour la préparation de la réponse révisée proposée dans chaque cas.

Processus de règlement informel

Étape 3 – Proposition de réponse révisée

Lorsque l'organisme public émet une proposition de réponse révisée, la commissaire l'étudie afin de s'assurer que cette réponse satisfait aux exigences fixées par la *Loi*. Le cas échéant, elle invite l'organisme public à la présenter directement à l'auteur de la demande en tant que réponse révisée à la demande de renseignements initiale.

Si la réponse révisée proposée ne satisfait pas aux exigences de la *Loi*, la commissaire formulera, à l'intention de l'organisme public, d'autres commentaires, afin qu'il parvienne à composer une réponse révisée adéquatement constituée. Il convient par ailleurs de souligner que le rôle de la commissaire ne consiste pas à préparer ni à fournir une réponse révisée, mais plutôt à inciter l'organisme public à fournir une réponse légitime à la demande d'accès aux renseignements en vertu de la *Loi*.

Processus de règlement informel

Étape 4 – Commentaires de l'auteur de la demande

Lorsque l'organisme public est prêt à faire parvenir la réponse révisée approuvée à l'auteur de la demande, la commissaire informe par écrit les deux parties qu'une réponse révisée sera présentée à l'auteur, et l'organisme public la lui envoie directement. Dans les lettres qu'elle adresse aux parties, la

commissaire invite l'auteur de la demande à étudier la réponse révisée et à lui faire parvenir ses commentaires, lui accordant généralement un délai de 10 à 15 jours, selon la complexité de la réponse révisée. Elle procède ensuite à l'examen des commentaires reçus de sa part à ce sujet.

S'il arrive, au contraire, que l'organisme public n'ait pas à présenter de réponse révisée, la commissaire informe par écrit les deux parties que la réponse initialement fournie à l'auteur de la demande était valable et conforme à la *Loi*. Dans de telles circonstances, elle invite l'auteur de la demande à lui faire parvenir ses commentaires en ce qui concerne les raisons pour lesquelles il a jugé que ce n'était pas le cas, lui accordant généralement un délai de 10 à 15 jours pour s'exécuter, selon la complexité de la réponse reçue. Elle procède ensuite à l'examen de ces commentaires.

Dans l'éventualité où le temps nécessaire à la réalisation des étapes mentionnées jusqu'ici dépasserait le délai prévu de 45 jours, la commissaire peut, si elle estime qu'il est possible d'en arriver à un règlement satisfaisant en conformité avec la *Loi*, décider de poursuivre le processus de règlement informel. À ce stade, l'échéancier est fondé sur l'achèvement du processus dans le délai de 90 jours fixé par la *Loi* aux fins d'enquête.

Pour les affaires complexes, le délai imparti pour la poursuite des travaux sur une réponse révisée peut être prorogé au-delà de la période de 90 jours afin qu'il soit possible de clore l'affaire. Dans un tel cas, la commissaire avise par écrit les deux parties de la prorogation du délai fixé, comme l'autorise l'article 72. L'avis envoyé indique le nouveau délai dans lequel l'affaire sera conclue, ainsi que les raisons pour lesquelles cette prorogation est nécessaire – en vue d'en arriver à un règlement informel de la plainte, par exemple.

Il convient de rappeler que notre politique à l'égard du processus relatif aux plaintes repose sur le principe selon lequel il est préférable, pour toutes les parties concernées, de régler les plaintes de manière informelle, et tous les efforts sont déployés, dans le délai imparti (ou son extension, conformément aux dispositions prévues par la *Loi*), pour parvenir à un règlement informel lorsque cela s'avère possible.

Processus de règlement informel

Étape 5 – Réponse révisée satisfaisante

Si l'auteur de la demande est satisfait de la réponse révisée, la commissaire met fin à son enquête, considérant que celle-ci a été réglée de manière informelle à la satisfaction des deux parties et en conformité avec la *Loi*. Cette conclusion est confirmée par écrit aux deux parties.

Si l'auteur de la demande convient, comme l'affirmait la commissaire dans ses conclusions préliminaires, que la réponse initiale de l'organisme public était conforme à la *Loi*, la commissaire met encore une fois fin à l'enquête. Les deux parties sont informées par écrit de la conclusion de l'affaire par voie de règlement informel à leur satisfaction mutuelle.

Dans les deux situations qui précèdent, la commissaire n'est pas tenue de déposer un rapport officiel en vertu de l'article 73, car aucune recommandation à l'organisme public en ce qui concerne sa réponse (révisée ou initiale) à la demande de renseignements n'est nécessaire.

Processus de règlement informel – enquête officielle

Étape 6 – Réponse révisée insatisfaisante

Si la commissaire estime que la réponse révisée de l'organisme public n'est pas conforme à la *Loi* et que 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 ne serait pas, à en juger par les commentaires reçus de sa part, satisfait de la réponse révisée, la commissaire peut décider de poursuivre l'enquête sur l'affaire. Cette étape marque la fin du processus de règlement informel et le début d'un processus d'enquête officiel qui mènera, tôt ou tard, au dépôt d'un rapport officiel en vertu de l'article 73.

Les conclusions de la commissaire et ses recommandations, s'il y a lieu, sont alors consignées sous la forme d'un rapport officiel transmis aux deux parties. Une copie anonymisée du rapport sera aussi publiée sur le site Web du Commissariat (www.info-priv.nb.ca).

Ce processus de plainte, qui vise à trouver une solution satisfaisante en conformité avec les exigences de la *Loi*, est conçu pour encourager la collaboration et la transparence tout en demeurant, en tout temps, confidentiel.