

**DANS L’AFFAIRE D’UN RECOURS EN VERTU DE L’ALINÉA 71)b)
DE LA LOI SUR LE DROIT À L’INFORMATION, L.R.N.-B. 1973, ch. R-10.3**

Entre : **X Y,**
le requérant;

Et :

Mary Schryer,
ministre de la Santé,
la ministre.

RECOMMANDATION

I. FAITS

1. Sous l’autorité de la *Loi sur le droit à l’information* (« la *Loi* »)¹, le requérant a soumis une demande en vertu du droit à l’information datée du 2 juin 2009 à la ministre de la Santé (« la ministre »), dans laquelle il a demandé d’écouter les enregistrements sonores d’un appel 911 fait à partir d’une résidence, à Fredericton Junction, le 2 avril 2009 et d’en faire des enregistrements. La demande portait sur les enregistrements du centre de répartition d’Ambulance Nouveau-Brunswick, du centre de répartition du service 911,

¹ *Loi sur le droit à l’information*, L.N.-B. 1978, ch. R-10.3.

ainsi que sur les autres enregistrements sous la garde du ministère ou d'Ambulance Nouveau-Brunswick.

2. Le requérant est le chroniqueur des affaires provinciales auprès du réseau anglais de la Société Radio-Canada au Nouveau-Brunswick.
3. Dans sa requête, le requérant a offert de simplifier le traitement de la demande en fournissant lui-même le matériel d'enregistrement sonore et en entreprenant de supprimer ou de masquer les renseignements personnels identificateurs des employés individuels.
4. La ministre a fourni une réponse datée du 2 juillet 2009 qui a été envoyée par la poste le 14 juillet 2009, indiquant que la demande portant sur les enregistrements du service 911 avait été transmise au ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci y réponde, conformément au paragraphe 3(4) de la *Loi* et que les enregistrements d'Ambulance Nouveau-Brunswick ne peuvent pas être divulgués conformément aux articles 23 et 24 de la *Loi sur les services d'ambulance*². Elle a envoyé une copie conforme de sa réponse au ministre de la Sécurité publique et au directeur général d'Ambulance Nouveau-Brunswick.
5. Le ministre de la Sécurité publique, qui a reçu le recours le 20 juillet 2009, a fourni une réponse datée du 10 août 2009, indiquant que les enregistrements sollicités ne se trouvent pas dans les enregistrements provinciaux. Il a expliqué en outre que les appels 911 sont enregistrés et conservés par la municipalité qui offre les services d'un centre de prise d'appels de la sécurité du public. Dans ce cas, la municipalité qui aurait reçu l'appel 911 en question est la Cité de Fredericton. Donc le ministre a indiqué au requérant de s'adresser à la Cité et a retourné les droits de demande de 5 \$, car les municipalités ne sont pas assujetties à la *Loi*.
6. Le requérant a interjeté appel de la réponse de la ministre de la Santé pour le motif que les dispositions de confidentialité conformément aux articles 23 et 24 de la *Loi sur les services d'ambulance* qu'a invoquées la ministre ne devraient pas s'appliquer en l'espèce, car la ministre de la Santé avait commandé et publié un rapport d'enquête sur l'objet de cette demande, dans lequel des renseignements détaillés au sujet des enregistrements du centre de répartition et des citations directes à partir de ceux-ci avaient été publiés et rendus publics.

II. LÉGISLATION APPLICABLE

7. Voici les dispositions pertinentes de la *Loi* :

² *Loi sur les services d'ambulance*, L.N.-B. 1990, ch. A-7.3.

- 3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.
 - 3(4) Tout ministre qui reçoit une demande au sujet d'une information non déposée au ministère pour lequel il a été nommé ni gardée par celui-ci, en avise par écrit le demandeur et lui indique le ministère qui peut en être le dépositaire ou en avoir la garde.
 - 4(4) Lorsque le document contenant l'information faisant l'objet d'une demande a été détruit ou n'existe pas, le ministre compétent en avise le demandeur.
8. Voici les dispositions de la *Loi sur les services d'ambulance*³ que la ministre de la Santé a citées dans sa réponse :
- 23 Une personne employée à l'application de la présente loi ne peut divulguer tout renseignement obtenu en raison de son emploi à moins, que la divulgation ne soit requise aux fins de la présente loi.
 - 24 Une personne employée à la fourniture de services d'ambulance ne peut divulguer des renseignements se rapportant à la situation personnelle d'un patient, à moins que le patient ne l'exige ou que le commandant son intérêt ou les soins des patients en général.

III. ANALYSE

9. Premièrement, j'aimerais expliquer ce que je comprends du cadre compliqué en jeu derrière ce qui semble à prime abord une demande d'information précise relativement simple. Afin de comprendre le système d'accueil et de réponse du service 911 dans la province, mon personnel a rencontré et a consulté six représentants des ministères de la Santé et de la Sécurité publique. Il est devenu clair durant ce processus que nul ministère ne comprenait parfaitement le système de réponse au complet avant cet examen, ce qui était reflété dans les réponses fournies au requérant.
10. Actuellement, le ministère de la Sécurité publique a une direction du Bureau 911 qui relève de son mandat; cependant, le Bureau 911 a conclu un contrat avec six municipalités dans la province pour offrir les services d'un centre de prise d'appels pour la sécurité du public. Ces centres se trouvent dans les municipalités de Bathurst, d'Edmundston, de Fredericton, de Miramichi, de Moncton et de Saint John. Les services dans les centres de prise d'appels sont offerts par des employés municipaux, et les registres et les enregistrements des appels sont conservés dans les municipalités respectives. Les centres de prise d'appels ont pour rôle d'obtenir les coordonnées et de déterminer la nature du problème afin d'acheminer l'appel au fournisseur ou

³ *Loi sur les services d'ambulance*, L.N.-B. 1990, ch. A-7.3.

aux fournisseurs de services d'urgence compétents (services d'ambulance, services d'incendie municipaux ou police). Après qu'il a acheminé l'appel au fournisseur ou aux fournisseurs de services d'urgence compétents, le centre de prise d'appels de la sécurité du public met fin à la communication avec l'auteur de l'appel.

11. En ce qui concerne les registres du centre de répartition et les enregistrements des fournisseurs de services d'urgence, les demandes portant sur ces documents sont compliquées également par le fait qu'il existe diverses autorités de compétence dont relèvent les activités des fournisseurs, car chacune de ses autorités est responsable de l'entreposage et de la tenue de ses documents recevables. Les services d'ambulance dans la province sont offerts par Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. (ANB), qui est reconnue comme un organisme public en vertu de l'annexe A du *Règlement sur le droit à l'information*, le Règlement 85-68⁴. Les services d'incendie sont offerts par les postes d'incendie locaux et sont administrés par les municipalités, qui ne sont pas assujetties actuellement à la *Loi*. Les services de police, selon l'emplacement dans la province, sont fournis par les forces de police locales ou la GRC fédérale, dont aucune n'est assujettie à la *Loi*.
12. Tout simplement, l'objet de la demande du requérant était double : l'enregistrement de l'appel 911 initial qu'avait reçu le centre de prise d'appels de la sécurité du public de la Cité de Fredericton, et les registres de répartition des services d'ambulance qui sont conservés par ANB. Ces registres ne relèvent pas de la garde ni du contrôle de la ministre.
13. Comme il est indiqué ci-dessus, le requérant avait adressé la demande à la ministre en supposant que, si cette dernière avait commandé une enquête sur l'objet de la demande et publié le rapport d'enquête sous son autorité, les documents, ou au moins des copies de ces documents, étaient sous la garde et le contrôle de la ministre.

IV. RÉPONSE DE LA MINISTRE DE LA SANTÉ

14. La réponse de la ministre soulève diverses préoccupations que j'aborderai à tour de rôle.

A. DÉFAUT DE RÉPONDRE DANS LE DÉLAI DE 30 JOURS

15. La réponse de la ministre était datée du 2 juillet 2009, mais elle n'a été envoyée au requérant que le 14 juillet 2009. Le personnel du ministère a fourni cette information d'emblée, expliquant que la lettre avait été rédigée plus tôt et aurait dû avoir été changée pour indiquer la date à laquelle la ministre l'avait signée, et que le retard était exceptionnel, car la demande était

⁴ *Règlement sur le droit à l'information*, Règlement du Nouveau-Brunswick 85-68.

parvenue durant la même période où un nouveau ministre avait été nommé, ce qui coïncidait avec le délai de réponse de 30 jours.

16. Reconnaissant que tous les organismes publics font face à des difficultés d'ordre opérationnel à tout moment, la *Loi* ne prévoit pas de prorogation ni d'exception au délai de réponse de 30 jours conformément au paragraphe 3(1).
17. Il est regrettable également que le retard soit survenu dans un cas où la ministre était incapable d'offrir un accès à l'information sollicitée et que la demande aurait dû avoir été transmise à un autre ministère pour que celui-ci y réponde.
18. Je tiens à profiter de l'occasion pour souligner que la nouvelle loi, la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* qui devrait entrer en vigueur au début de 2010, prévoit au paragraphe 13(1) que les organismes publics ont 10 jours pour transmettre les demandes aux autres organismes publics dont relève l'information demandée⁵.
19. Lorsqu'une demande d'information est reçue par un organisme public dont ne relève pas l'information demandée, des mesures doivent être prises pour s'assurer de transmettre la demande aussitôt que possible à l'organisme public compétent.

B. REGISTRES DE RÉPARTITION D'ANB

20. Comme il est expliqué ci-dessus, l'objet de la demande du requérant est essentiellement double : l'accès aux documents conservés par deux autres autorités distinctes ayant trait aux appels 911 et aux registres d'impartition et aux enregistrements, qui sont conservés par la Cité de Fredericton et ANB, respectivement.
21. En dépit du fait que le personnel du ministère savait que les registres d'impartition demandés du service d'ambulance étaient conservés par ANB, la demande n'a pas été transmise à ANB afin que celle-ci y réponde, même si ANB est un organisme public énuméré à l'annexe A du Règlement 85-68 établi en vertu de la *Loi*.
22. Au lieu de transmettre la demande du requérant à ANB pour que celle-ci y réponde, la ministre a répondu de façon anticipée au nom d'ANB en citant les dispositions de confidentialité en vertu des articles 23 et 24 de la *Loi sur les services d'ambulance*⁶. Cette mesure a été prise dans un effort afin d'aider le requérant en l'informant qu'ANB ne divulguerait probablement pas l'information demandée; cependant, elle a contourné le processus du droit à

⁵ *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B., 2009, ch. R-10.6 (n'est pas encore en vigueur).

⁶ *Loi sur les services d'ambulance*, L.N.-B. 1990, ch. A-7.3, art. 23 et 24, reproduits en entier ci-dessus.

l'information, et je me retrouve à examiner une réponse fournie par un organisme public de qui ne relève pas l'information demandée.

23. Il pourrait arriver dans certaines circonstances qu'il soit possible et même avantageux pour un organisme public de répondre au nom d'un autre organisme public⁷. Toutefois, je ne trouve pas que cela soit le cas en l'espèce. Si le ministère de la Santé avait consulté ANB pour recueillir l'information pertinente dans le but de donner une réponse détaillée au requérant, cela aurait été acceptable; cependant ce n'est pas le cas en l'espèce, car le personnel du ministère a confirmé qu'il n'avait pas consulté ANB afin de répondre à la présente demande (même si ANB a reçu une copie conforme de la réponse fournie au requérant). La ministre a plutôt refusé de façon anticipée de divulguer l'information au nom d'un autre organisme public, ce qui m'empêche de mener un examen adéquat en ce moment, car l'organisme public de qui relèvent les documents n'a pas eu la possibilité de répondre en son nom.
24. Étant donné que le ministère de la Santé ne détenait pas l'information demandée, la ministre aurait dû l'avoir indiqué clairement dans sa réponse au requérant et aurait dû avoir transmis la demande sans tarder à ANB pour que celle-ci y réponde.
25. À ma demande, la ministre a depuis transmis la demande du requérant, par voie d'une lettre datée du 14 octobre 2009, à ANB pour que celle-ci y réponde.

C. DOCUMENTS DU CENTRE DE PRISE D'APPELS DE LA SÉCURITÉ DU PUBLIC 911

26. Lorsqu'il a préparé la réponse à la demande du requérant, le personnel du ministère ignorait que les appels 911 initiaux relèvent de la compétence municipale. Étant donné que le Bureau 911 relève du ministère de la Sécurité publique, la demande du requérant a été transmise au ministre de la Sécurité publique pour que ce dernier réponde en fonction de cet aspect de la demande. Il est malheureux que ces documents ne relèvent pas non plus du ministre de la Sécurité publique et que l'on ait avisé le requérant alors d'adresser sa demande à la Cité de Fredericton, particulièrement à la lumière de la transmission déjà retardée de la demande au ministre de la Sécurité publique.
27. L'obligation de prêter assistance n'est pas une exigence en vertu de la *Loi*. Toutefois, je l'ai encouragée comme pratique exemplaire dans mes recommandations précédentes, car elle a été codifiée dans les mesures législatives concernant l'accès à l'information des autres administrations⁸. L'obligation de prêter assistance sera prescrite dans la nouvelle *Loi sur le*

⁷ Voir *Brosseau v. Minister of Finance*, NBRIOR- 2009-07.

⁸ *McHardie c. Nouveau-Brunswick (Bureau des ressources humaines)*, NBRIOR 2007-04 au para. 6.

droit à l'information et la protection de la vie privée, qui devrait entrer en vigueur d'ici le début de 2010. L'obligation de prêter assistance qui est énoncée dans la nouvelle loi prévoit que « le responsable d'un organisme public fait tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande sans délai et de façon ouverte, précise et complète »⁹.

28. Les paramètres de l'obligation de prêter assistance devront être énoncés au cas par cas après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Cependant, je soulève la question dans ce contexte, car il aurait été possible d'éviter ce résultat si le ministère de la Santé avait communiqué avec le ministère de la Sécurité publique pour déterminer la possibilité de lui transmettre la demande aux fins d'une réponse. Étant donné que le requérant a attendu plus de deux mois pour que la demande passe par deux ministères avant d'apprendre que l'information sollicitée n'était pas détenue par un organisme public tombant sous le coup de la *Loi*, il ne semble pas déraisonnable d'indiquer que les organismes publics ont une obligation de se renseigner afin de déterminer où transmettre une demande lorsque l'information sollicitée ne relève pas d'eux et qu'ils ne savent pas vraiment qui la détient.
29. Dépourvue d'une explication claire du processus ayant trait au traitement des appels 911, la réponse fournie au requérant manque de contexte, sans parler du fait que la demande n'ait pas été transmise aux autorités compétentes pour obtenir une réponse de celles-ci.

D. APPEL PRÉCIS DU REQUÉRANT DE LA RÉPONSE DE LA MINISTRE DE LA SANTÉ

30. Comme il est mentionné ci-dessus, le requérant a interjeté appel explicitement de la réponse de la ministre de la Santé pour les motifs que les documents relevaient de cette dernière à la suite de la demande d'enquête de la ministre et de la publication subséquente du rapport d'enquête concernant l'événement qui fait l'objet de la présente demande. En outre, il interjette appel de la réponse, car le rapport d'enquête a présenté une chronologie détaillée et comportait des citations des centres de répartition, soutenant que l'information est essentiellement du domaine public.
31. Pour ce qui est des premiers motifs de l'appel du requérant, mon examen a révélé que la ministre de la Santé a demandé l'enquête et a nommé un enquêteur indépendant. Cependant, l'enquêteur a été autorisé à accéder à toutes les informations pertinentes directement auprès des autorités directrices compétentes aux fins de l'enquête. Ainsi, l'information sollicitée n'a jamais été conservée au ministère de la Santé, et le personnel du ministère a confirmé

⁹ *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B. 2009, ch. R-10.6, art. 9.

que le ministère n'avait jamais détenu les originaux ou des copies de l'information demandée.

32. D'après mon examen, je suis convaincu l'information ne relève pas ni n'a déjà relevé de la ministre.
33. Pour ce qui est des deuxièmes motifs de l'appel du requérant, comme il est mentionné ci-dessus, je ne peux pas formuler de recommandation sur la question de savoir si l'information sollicitée peut être divulguée, étant donné que l'organisme public de qui relève l'information sollicitée n'a pas eu encore la possibilité de répondre lui-même à la demande du requérant. Vu que la demande a été transmise depuis à ANB afin d'obtenir une réponse de cette dernière, le requérant pourra soumettre la réponse que lui communiquera ANB à un autre examen, s'il est toujours insatisfait.

V. DEMANDE DU REQUÉRANT

34. J'aimerais également traiter d'un sujet de préoccupation qui découle de la demande initiale du requérant. Reconnaisant que la demande pourrait poser des difficultés technologiques pour ce qui est d'accéder à l'information sollicitée sur les registres de répartition, le requérant a proposé de fournir lui-même le matériel d'enregistrement sonore et d'entreprendre de supprimer ou de masquer l'information contenue dans les enregistrements qui identifierait les employés individuels par leur nom.
35. Les auteurs de demandes ont le droit de demander d'autres moyens d'accéder à l'information sollicitée auprès des organismes publics. Cependant, les organismes publics demeurent liés par la loi de protéger l'information confidentielle qui relève d'eux. Pour ce qui est de la demande du requérant d'entreprendre personnellement de supprimer ou de masquer les renseignements personnels des employés contenus dans les enregistrements, l'alinéa 6b) de la *Loi* prévoit ce qui suit :

Le droit à l'information conféré par la présente Loi est suspendu lorsque la communication d'informations...

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne;

36. Je continue de me préoccuper de la décision de la Cour du Banc de la Reine dans l'affaire *Hayes*, établissant que les noms des fonctionnaires constituent des renseignements personnels qui peuvent être expurgés aux fins de l'alinéa 6b) de la *Loi*¹⁰. Toutefois, je suis tenu de respecter et d'appliquer la décision de la Cour à cet égard. À mon avis, cette décision s'applique de la

¹⁰ *Hayes c. Nouveau-Brunswick (Ministre des Affaires intergouvernementales et internationales)*, 2007 NBBR 47.

même façon à ANB, une corporation de la Couronne, qu'elle s'appliquerait à toute autre entité assujettie à la *Loi sur le droit à l'information*.

37. En outre, compte tenu de la nature délicate du travail accompli par les employés du service de répartition d'ANB et du fait que le requérant soit un membre des médias bien en vue, la communication des noms des employés dans ce contexte pourrait facilement mener à la détermination qu'ANB a violé la *Loi sur la protection des renseignements personnels*¹¹ si l'accès était accordé de la manière demandée par le requérant.
38. Il s'ensuit donc que, si j'étais en mesure de recommander la divulgation de cette information, cette divulgation ne se ferait pas dans le format proposé par le requérant de toute façon, car je ne peux pas formuler de recommandation qui amènerait indirectement les organismes publics à agir en contravention aux lois auxquelles ils sont assujettis.

VI. RECOMMANDATION

39. **Vu que l'appel du requérant porte sur la réponse de la ministre de la Santé et que l'information sollicitée ne relève pas de cette dernière, je ne peux pas acquiescer à la demande du requérant de recommander la divulgation de l'information sollicitée.**

Fait à Fredericton, le 9 décembre 2009.

Bernard Richard, ombudsman

¹¹ *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.N.-B. 1998, ch. P-19.1.