



**Rapport des conclusions : 22/23-AP-068**  
**Ministère de la Justice et de la Sécurité publique**

**Le 30 juin 2023**

**Citation:** Nouveau-Brunswick (Justice et Sécurité publique) (Re), 2023 NBOMBUD 2

**Résumé :** L'auteur des demandes a fait deux demandes de communication au ministère de la Justice et de la Sécurité publique en vue d'obtenir des copies des enregistrements d'appels téléphoniques qu'il a passés alors qu'il était détenu dans un établissement correctionnel provincial. Le ministère a rejeté les demandes en bloc en vertu du paragraphe 21(1) (atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers) et a expliqué qu'il faut une ordonnance du tribunal et le consentement des autres parties à l'appel pour communiquer l'information. L'auteur de la demande a ensuite déposé une plainte auprès du Bureau.

L'ombud a conclu que le Ministère n'a pas respecté l'obligation de prêter assistance, prescrite par l'article 9, en omettant de chercher et de préserver les enregistrements des appels dès la réception des demandes et en ne donnant pas de réponse pertinente à leur auteur. Le fait que le Ministère n'ait pas préservé les enregistrements dans cette affaire a fait en sorte qu'ils ont été définitivement effacés du système téléphonique des détenus, ne laissant à l'auteur des demandes aucun vrai recours pour contester la décision du Ministère.

L'ombud recommande au Ministère d'apporter certaines améliorations à ses pratiques internes afin de mieux remplir son obligation de prêter assistance aux personnes détenues dans les établissements correctionnels provinciaux.

**Lois examinées :** [Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#), L.N.-B. 2009, ch. R-10.6, articles 9, 14.

**Dossiers examinés :** s.o.

## INTRODUCTION

[1] L'auteur des demandes était détenu dans un établissement correctionnel provincial, qui relève du mandat de sécurité publique du ministère de la Justice et de la Sécurité publique (« le Ministère »). Pendant ce temps, l'auteur des demandes a passé plusieurs appels téléphoniques par le système téléphonique des détenus en usage dans les établissements correctionnels provinciaux. Ce système est une plateforme tierce configurée pour enregistrer automatiquement tous les appels, à quelques exceptions près (par exemple, les appels entre détenus et avocats ne sont pas enregistrés lorsque le détenu indique que c'est le but de l'appel).

[2] À chaque appel passé dans le système est attribué un numéro d'appel. Les appels enregistrés sont conservés 90 jours dans le système, après quoi ils sont définitivement effacés, sauf sur demande de rétention du personnel correctionnel ou du Ministère.

[3] Dans l'affaire qui nous concerne, l'auteur des demandes avait reçu une liste de ses numéros d'appel, dont il s'est servi pour déposer deux demandes de communication en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* (« la Loi ») concernant des enregistrements d'appels faits en 2021 et en 2022.

[4] Le Ministère a refusé l'accès en vertu du paragraphe 21(1) (vie privée d'un tiers). Dans sa réponse, le Ministère indiquait que l'auteur des demandes avait déjà rencontré le surintendant adjoint, qui l'avait informé qu'il lui faudrait le consentement des tiers participant aux appels pour obtenir les enregistrements et que les appels enregistrés dans le système ne peuvent être communiqués que sur ordonnance du tribunal.

[5] Insatisfait de la réponse du Ministère, l'auteur des demandes a déposé une plainte auprès du Bureau, expliquant les motifs de sa demande et pourquoi il lui importait d'obtenir les enregistrements. Il y exprimait également son désaccord sur le fait que les appels enregistrés pouvaient être protégés contre l'atteinte à la vie privée d'un tiers, étant donné que lui-même participait aux appels et que lors des appels concernés, il s'entretenait avec des personnes physiques agissant à titre professionnel et non personnel.

[6] Bien que le ministère se soit montré coopératif au cours du processus de règlement informel de ce dossier, la nature des préoccupations soulevées par le traitement de ces demandes par le Ministère et leurs répercussions sur les droits d'accès de l'auteur des demandes m'ont poussée à mener une enquête formelle en vertu du paragraphe 68(3) de la *Loi*.

## QUESTIONS

[7] Les questions à traiter sont les suivantes :

- a. Le Ministère a-t-il respecté son obligation de prêter assistance à l'auteur des demandes comme l'exige l'article 9?
- b. Le Ministère a-t-il bien appliqué le paragraphe 21(1) pour refuser l'accès aux enregistrements téléphoniques demandés?

## DÉCISION

[8] Les dispositions pertinentes de la *Loi* sont les suivantes :

9 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.

[...]

21(1) Le responsable d'un organisme public refuse 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.

### **Obligation de prêter assistance : recherche de documents**

[9] L'obligation de prêter assistance en vertu de l'article 9 exige des organismes publics qu'ils fassent tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande sans délai et de façon ouverte, précise et complète.

[10] Dans ce cas, le Ministère a indiqué n'avoir pris aucune mesure pour chercher et préserver les enregistrements demandés, qui auraient pu se trouver sur le système téléphonique des détenus à la réception des demandes, le Ministère n'ayant pas envisagé d'accorder à leur auteur l'accès à ces enregistrements.

[11] Les fonctionnaires du Ministère ont expliqué que le système est programmé pour effacer automatiquement tout appel enregistré après 90 jours, sauf si le personnel des services correctionnels ou du Ministère en demande la rétention. Au bout de ces 90 jours, les enregistrements sont définitivement effacés et le système ne peut pas les récupérer. Le Ministère a fait valoir qu'il n'y a aucun moyen de récupérer les enregistrements effacés.

[12] Même si beaucoup des appels visés par l'auteur des demandes devaient avoir déjà été effacés lorsqu'il a fait ses demandes au Ministère, notre examen laisse supposer que trois appels auraient encore été présents dans le système à ce moment-là. Comme le Ministère n'a pas pris de mesures pour chercher ou marquer les enregistrements pour rétention dans le système, ils ont malheureusement été automatiquement remplacés après la période de rétention établie et n'existaient donc plus lorsque l'auteur des demandes a déposé cette plainte auprès du Bureau.

[13] J'estime que le Ministère a manqué à son obligation de prêter assistance à l'auteur des demandes en omettant de chercher les enregistrements à la réception des demandes.

[14] Il s'agit d'un manquement particulièrement grave puisque la suppression ultérieure des enregistrements n'a laissé à l'auteur des demandes aucun vrai recours pour contester la décision du Ministère. Comme les enregistrements n'existent plus, je n'ai rien à examiner; toute recommandation de communication au cas où je constateraie que celle-ci a été indûment refusée serait vaine.

[15] Au cours de l'enquête, les fonctionnaires du Ministère ont indiqué que c'était la première fois qu'ils recevaient une demande pour ce type d'information. Bien que ce soit le cas, le Ministère est soumis à la législation sur l'accès à l'information depuis des années et la recherche de documents est l'une des nombreuses étapes nécessaires pour traiter dûment les demandes de communication.

[16] En vertu de l'obligation de prêter assistance, le Ministère était tenu de faire une recherche raisonnable des documents pertinents aux demandes, qu'il ait ou non l'intention d'en approuver la communication. Les organismes publics doivent donc compter sur un personnel compétent pour chercher les documents pertinents là où ils peuvent raisonnablement se trouver, dans ce cas-ci parmi les appels enregistrés dans le système.

[17] Même si un organisme public n'est pas en mesure ou n'a pas l'intention de communiquer l'information demandée, il doit tout de même faire la recherche, rassembler les documents pertinents et les examiner au cas où certains renseignements pourraient être communiqués à l'auteur de la demande. De plus, lorsque les organismes publics ne font pas de recherche de documents et qu'une plainte est ensuite déposée auprès du Bureau, ils sont tenus, en vertu du paragraphe 70(3), de produire ces documents sur demande dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Le fait qu'un organisme public n'ait pas fait la recherche au moment de traiter la demande risque de retarder le processus de plainte et d'entraver notre capacité à résoudre les problèmes en temps voulu.

[18] Si l'absence de recherche dans ce cas n'a pas retardé notre enquête, elle a hélas entraîné la suppression définitive des enregistrements restants, interdisant à jamais tout accès à l'auteur des demandes.

[19] À sa décharge, le Ministère a reconnu qu'il y avait là une grave lacune dans ses procédures internes et s'est engagé à marquer immédiatement pour rétention tous les appels enregistrés dès la réception d'une demande d'accès. Le Ministère a indiqué qu'il était en train de formaliser sa politique et ses protocoles à cet effet.

[20] Je recommande donc que le Ministère nous fournisse une copie de la politique et des protocoles, une fois formalisés, pour les soumettre à notre examen.

[21] Si le Ministère n'a pas mis en place de programme documenté de rétention des appels enregistrés, je lui recommande de le faire dans le cadre de cet exercice.

[22] L'auteur des demandes a également fait part de ses inquiétudes quant à la suppression intentionnelle d'enregistrements et a demandé si le Bureau pouvait se pencher sur ce problème.

[23] Nous nous sommes entretenus avec des fonctionnaires du Ministère pour comprendre comment le système efface les appels et si le personnel correctionnel ou du Ministère peut le faire manuellement.

[24] Le Ministère nous a informés qu'il n'y a aucun moyen pour le personnel correctionnel d'effacer intentionnellement des appels, ce qui ne peut être fait que par les programmeurs du système, qui fournissent le soutien technique pour l'ensemble du système et qui sont indépendants du Ministère.

[25] Selon l'information reçue, il ne semble pas possible que le personnel correctionnel ait pu effacer les appels en question. Vu la suppression automatique après 90 jours, je n'ai pas pris d'autres mesures pour répondre à cette préoccupation.

### **Obligation de prêter assistance : réponses pertinentes**

[26] L'obligation de faire preuve d'ouverture et de précision dans le traitement des demandes de communication consiste en outre à s'assurer que la réponse à l'auteur d'une demande lui fournit des explications pertinentes, surtout en cas de refus. Il s'agit d'un élément clé de l'obligation de prêter assistance, qui aide les auteurs de demande à mieux comprendre pourquoi ils ne reçoivent pas l'information demandée.

[27] L'obligation de prêter assistance consiste notamment à fournir aux auteurs de demande une information exacte et suffisante sur le processus de communication et la prise de décision.

[28] Dans ce cas, en plus de s'appuyer sur une exception obligatoire à la communication (paragraphe 21[1] – vie privée d'un tiers), la réponse du Ministère indiquait que le consentement de toutes les parties participant aux appels visés était nécessaire et que le seul moyen d'obtenir les enregistrements était une ordonnance du tribunal.

[29] Pour les motifs qui suivent, j'estime que les explications du Ministère à l'auteur des demandes ne respectent pas l'obligation de prêter d'assistance.

[30] Le Ministère dit avoir suivi une politique informelle selon laquelle les enregistrements téléphoniques des détenus ne sont communiqués que sur production d'une ordonnance du tribunal.

[31] S'il est légitime de se demander qui a légalement le droit d'accéder aux enregistrements des appels téléphoniques des détenus dans les établissements correctionnels provinciaux, il n'en découle pas que cette approche peut ou doit s'appliquer à un détenu cherchant à obtenir les enregistrements dans le système des appels auxquels il a participé.

[32] La *Loi* n'exige pas qu'une personne physique obtienne une ordonnance du tribunal pour demander ou recevoir l'enregistrement de ses propres appels passés par le système, et le fait que le Ministère s'appuie sur une politique informelle pour en refuser la communication contrevient à son obligation de prêter assistance.

[33] En outre, le droit d'un auteur de demande d'accéder aux appels auxquels il a participé doit être évalué au cas par cas et non selon une règle générale interdisant la communication des enregistrements pour des raisons de respect de la vie privée de l'autre partie.

[34] À la lumière de ce qui précède, je recommande au Ministère de revoir son approche aux demandes d'accès de cette nature, la *Loi* ne prescrivant pas l'ordonnance d'un tribunal et le consentement des tiers pour faire de telles demandes. On doit déterminer les droits d'accès conformément à l'esprit, à l'intention et aux dispositions applicables de la *Loi*. En règle générale, il incombe à l'organisme public de prouver que l'auteur d'une demande n'a pas le droit d'obtenir les enregistrements téléphoniques plutôt que de lui imposer des exigences supplémentaires pour exercer ses droits d'accès à ce type d'information.

#### **Obligation de prêter assistance : considérations supplémentaires relatives aux détenus**

[35] Dans ses communications avec le Bureau, l'auteur des demandes a dit avoir tenté à plusieurs reprises, pendant son incarcération, de parler de son intention de demander les enregistrements des appels avec le personnel correctionnel et les fonctionnaires du Ministère, et qu'on lui a dit que les enregistrements seraient conservés dans le système. Il a ajouté qu'il avait tenté en vain de joindre la coordinatrice du droit à l'information du Ministère pour discuter d'une demande d'obtention d'enregistrements.

[36] L'auteur des demandes a exprimé beaucoup de frustration par rapport à cette situation et a estimé que le personnel du Ministère s'était montré délibérément trompeur et indifférent, ce qui, selon lui, aurait pu être une manœuvre visant à ce que les enregistrements ne lui soient jamais remis.

[37] Bien que je n'aie pas examiné ou vérifié de façon indépendante les préoccupations de l'auteur des demandes à ce sujet, je reconnais que les détenus font face à des difficultés accrues quand vient le temps de demander de l'aide pour exercer leurs droits d'accès.

[38] Je recommande donc au Ministère d'explorer, si ce n'est pas déjà fait, le moyen de mettre à disposition des formulaires de demande relative au droit à l'information dans les établissements correctionnels provinciaux.

[39] Je recommande également que le Ministère prenne des mesures pour s'assurer que le personnel et la direction des services correctionnels, ainsi que les personnes en détention, connaissent la règle de suppression automatique après 90 jours des appels enregistrés sur le système téléphonique des détenus. Les personnes qui souhaitent exercer leurs droits d'accès et demander l'enregistrement de leurs appels doivent savoir que ceux-ci ne sont généralement conservés dans le système que pour une courte période et qu'il leur faudra faire leur demande dans un délai de 90 jours, sans quoi les appels seront définitivement et irrémédiablement effacés.

### **Droits d'accès de l'auteur des demandes aux enregistrements demandés**

[40] Comme indiqué ci-dessus, le Ministère a refusé l'accès aux enregistrements demandés en vertu du paragraphe 21(1), car il estimait que la communication des enregistrements constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée des autres parties participant aux appels sans le consentement de celles-ci.

[41] Les enregistrements ayant été irrémédiablement effacés du système avant le dépôt de cette plainte, je ne suis pas en mesure de les examiner pour déterminer si les raisons du refus du Ministère respectaient les droits d'accès de l'auteur des demandes en vertu de la *Loi*. Même si je devais conclure au droit d'accès, les enregistrements n'existent plus.

[42] Je ne peux donc pas me prononcer sur le refus du Ministère de communiquer les enregistrements demandés.

### **RECOMMANDATION**

[43] Comme j'ai conclu au manquement du Ministère de s'acquitter de son obligation de prêter assistance prévue à l'article 9, je recommande, en vertu de l'alinéa 64.1(1)(h) de la *Loi*, que le Ministère :

- soumette à notre examen la nouvelle politique et les nouveaux protocoles formalisés visant à préserver tous les appels enregistrés dès la réception d'une demande d'accès;

- crée un programme de rétention documenté des appels enregistrés, si ce n'est déjà fait;
- forme le personnel chargé de traiter les demandes d'accès par rapport à la nouvelle politique et aux nouveaux protocoles afin qu'il soit conscient de la nécessité de préserver les enregistrements dans le système dès que le Ministère reçoit une demande d'accès, que celui-ci envisage ou non la divulgation;
- revoie ses réponses aux demandes d'accès aux appels enregistrés des détenus et cesse de leur indiquer qu'il leur faut une ordonnance du tribunal et le consentement des tiers;
- étudie le moyen de rendre les formulaires de demande relative au droit à l'information facilement accessibles dans les établissements correctionnels provinciaux;
- prenne des mesures pour s'assurer que le personnel et la direction des services correctionnels, ainsi que les personnes détenues dans les établissements correctionnels provinciaux, sont au courant de la suppression automatique des appels enregistrés sur le système téléphonique des détenus après 90 jours.

[44] Les recommandations émises en vertu de l'article 64.1 ne sont pas assujetties aux délais prévus par la loi que le Ministère doit respecter pour indiquer s'il acceptera ou non les recommandations sur le droit d'accès conformément à l'article 74. Je demande néanmoins que le Ministère indique au Bureau s'il accepte les recommandations susmentionnées dans les 20 jours ouvrables de la réception du présent rapport des conclusions.

Le présent rapport a été fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick) en ce 30<sup>e</sup> jour de juin 2023.

---

**Marie-France Pelletier**  
Ombud du Nouveau-Brunswick