

Rapport des conclusions : 19/20-AP-154
Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée
Municipalité régionale de Tracadie

Le 6 octobre 2020

Remarque : En 2019, des modifications aux lois du Nouveau-Brunswick ont transféré la responsabilité des mandats concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée du Bureau du Commissaire à l'intégrité au Bureau de l'ombud du Nouveau-Brunswick (le Bureau).

Sommaire : L'auteur de la demande a présenté, auprès de la Municipalité régionale de Tracadie, une demande d'accès aux renseignements concernant les coûts liés aux véhicules du service d'incendie de la municipalité depuis 2014. La municipalité a d'abord informé l'auteur de la demande que les documents demandés étaient introuvables, mais lui a offert de plutôt lui fournir l'ensemble des coûts annuels totaux liés à son service d'incendie. Lorsque, près de deux mois plus tard, l'auteur de la demande a effectué un suivi, faisant remarquer que les renseignements que la municipalité avait offert de lui fournir n'avaient pas été reçus, et présentant une autre demande afin d'obtenir d'autres renseignements précis, la municipalité a omis de fournir une réponse. L'auteur de la demande a ensuite déposé une plainte à propos de l'absence de réponse de la municipalité auprès du Bureau.

La plainte n'a pas été réglée pendant le processus de règlement informel et elle fait maintenant l'objet d'une enquête formelle menée par l'ombud. L'ombud a recommandé que la municipalité traite la demande de l'auteur de la demande et lui fournisse une réponse pertinente. Étant donné que l'ombud a constaté que la municipalité ne s'était pas acquittée de son obligation de prêter assistance à l'auteur de la demande, l'ombud a également recommandé que la municipalité crée un compte de courriel consacré à la réception des demandes aux termes du droit à l'information et procède à l'examen de ses processus et de ses pratiques liées aux demandes aux termes du droit à l'information afin de veiller à ce que les auteurs de demande reçoivent des réponses en temps opportun.

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



I INTRODUCTION

1. Le 6 juin 2019, l'auteur de la demande a présenté par courriel une demande d'accès, auprès de la Municipalité régionale de Tracadie (ci-après désignée simplement comme « la municipalité »), pour les coûts annuels totaux liés à chacun des véhicules utilisés par le service d'incendie de la municipalité de 2014 à aujourd'hui et, plus particulièrement, aux montants affectés au carburant, à l'essence, aux réparations et aux inspections de chaque véhicule utilisé par le service d'incendie pendant chacune de ces années.
2. Le 26 juillet 2019, la municipalité a adressé une lettre à l'auteur de la demande, accusant réception de la demande et expliquant que, après avoir mené une recherche avec son service des finances, la municipalité n'avait pas trouvé les documents demandés par l'auteur de la demande. La municipalité a offert de fournir à l'auteur de la demande les coûts annuels liés à l'ensemble du parc de véhicules utilisés par le service d'incendie, et non les coûts annuels liés à chaque véhicule, comme demandé.
3. Le 18 septembre 2019, l'auteur de la demande a effectué un suivi par courriel auprès de la municipalité, accusant réception de la lettre datée du 26 juillet 2019 et faisant remarquer qu'il n'avait pas reçu les renseignements que la municipalité avait offert de lui fournir. L'auteur de la demande a également indiqué que, puisque la municipalité ne possède pas les documents précis ayant été demandés, il souhaiterait obtenir une copie de l'ensemble des reçus, des bons de commande et de tous les autres documents concernant l'inspection et l'entretien des camions d'incendie de 2014 à aujourd'hui.
4. Le 2 décembre 2019, étant donné qu'il n'avait reçu aucune autre communication de la municipalité relativement à sa demande, l'auteur de la demande a déposé une plainte auprès du Bureau.
5. Le 17 décembre 2019, après avoir été avisée de la plainte, la municipalité a fourni quelques renseignements supplémentaires à l'auteur de la demande, plus particulièrement une liste de l'ensemble des dépenses relatives au service d'incendie depuis 2014, tirée du logiciel de comptabilité de la municipalité. La liste précise la date, le débiteur et le montant versé pour chaque transaction, mais l'auteur de la demande a indiqué que cela n'était pas satisfaisant pour régler cette plainte.
6. La plainte n'a pas été réglée de façon informelle et elle fait maintenant l'objet du présent rapport des conclusions.

II DÉCISION

7. Au cours de nos discussions initiales avec la municipalité au sujet de la plainte, la municipalité a indiqué ne pas avoir connaissance d'avoir reçu un courriel daté du 18 septembre 2019 envoyé par l'auteur de la demande, ni posséder de document prouvant qu'elle l'avait reçu, et cela, malgré le fait que l'auteur de la demande ait utilisé la même adresse courriel à ce moment-là que lorsqu'il a présenté la demande initiale en juin 2019. Dans les deux cas, l'auteur de la demande a envoyé un courriel à l'un des hauts dirigeants municipaux qui participe fréquemment au traitement des demandes aux termes du droit à l'information présentées à la municipalité.
8. Après avoir reçu notre avis de plainte, la municipalité a été en mesure de récupérer le courriel à partir de son serveur, confirmant ainsi que le courriel avait été envoyé avec succès par l'auteur de la demande le 18 septembre 2019. La municipalité a expliqué que le courriel devait avoir échappé à son attention en raison du grand nombre de communications importantes qu'elle reçoit chaque jour.
9. Par conséquent, nous avons ensuite demandé à la municipalité de nous fournir une explication sur le moment où elle serait en mesure de donner une réponse à l'auteur de la demande, étant donné que la demande de suivi avait échappé à l'attention de la municipalité sans qu'il y ait faute de la part de l'auteur de la demande.
10. La municipalité a d'abord exprimé une réticence à même traiter cette demande, puisque l'auteur de la demande avait précédemment présenté un certain nombre d'autres demandes d'accès. Le Bureau est conscient des antécédents entre l'auteur de la demande et la municipalité. Cela ne devrait pas avoir d'incidence sur l'exercice raisonnable du droit de demander et de recevoir des renseignements en vertu de la *Loi* dans un délai raisonnable par l'auteur de la demande.
11. En ce qui concerne le travail et le temps requis pour traiter la demande, la municipalité nous a informés que les documents en cause exigeraient une recherche manuelle dans les dossiers papier qui se trouvent dans environ 60 boîtes de rangement, étant donné que la municipalité ne tient pas un système de classement unique pour l'ensemble des documents liés au service d'incendie. Étant donné les nombreux autres tâches et problèmes de personnel de la municipalité, celle-ci a estimé pouvoir consacrer environ de deux à trois heures par semaine à la recherche des documents et au traitement de cette demande. En janvier 2020, la municipalité a estimé pouvoir donner une réponse au plus tard à la fin mai 2020.
12. Le traitement de la plainte a été interrompu lorsque le gouvernement provincial a déclaré l'état d'urgence le 19 mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19. À la lumière de ce qui précède,

notre Bureau a effectué un suivi auprès de la municipalité à la mi-juin 2020 afin de déterminer si des mesures avaient été prises, et le cas échéant, lesquelles, pour satisfaire à la demande. La municipalité a indiqué que ses activités avaient été grandement touchées par l'état d'urgence et la pandémie, et elle a affirmé qu'elle devrait être en mesure de répondre à l'auteur de la demande au plus tard le 30 octobre 2020 et qu'elle tenterait de lui répondre avant cette date, dans la mesure du possible.

Article 9 : Obligation de prêter assistance

13. L'article 9 de la *Loi* énonce ce qui suit :

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.

14. En vertu de la disposition sur l'obligation de prêter assistance, tous les organismes publics sont tenus de venir en aide aux auteurs de demande tout au long du traitement d'une demande d'accès. Il leur incombe notamment de s'entretenir avec les auteurs de demande pour s'assurer qu'ils comprennent en quoi consistent les renseignements recherchés, qu'une recherche raisonnable est menée pour les documents pertinents et qu'est fournie une réponse pertinente à la demande d'accès.

15. Dans la présente affaire, la façon dont la municipalité a traité la demande laisse beaucoup à désirer.

16. La lettre de la municipalité datée du 26 juillet 2019 ne saurait être considérée comme une réponse pertinente à la demande du 6 juin 2019 de l'auteur de la demande, puisqu'elle ne lui a fourni aucun des renseignements demandés. À ce moment-là, la municipalité a avisé l'auteur de la demande qu'elle n'avait pas trouvé les renseignements demandés dans ses documents et qu'elle offrait de lui fournir les coûts annuels totaux liés au service d'incendie pour la période demandée.

17. Rien dans la *Loi* n'empêche la municipalité de communiquer avec les auteurs de demande au sujet de leur demande et de tenir des discussions, de bonne foi, sur la façon dont les droits d'accès peuvent être respectés. Le Bureau encourage fréquemment les organismes publics à tenir ce type de discussions avec les auteurs de demande, puisque cela peut favoriser la relation de confiance et faire en sorte que les préoccupations soient abordées sans qu'une plainte formelle ne doive être déposée auprès du Bureau ou que l'affaire ne soit soumise aux tribunaux.

18. Dans la présente affaire, il semble que la municipalité n'ait pris aucune autre mesure relativement à la demande après l'envoi de la lettre datée du 26 juillet 2019 et, apparemment, elle a laissé à l'auteur de la demande le soin d'effectuer un suivi et de redemander que ces renseignements lui soient fournis.

Faire peser sur l'auteur de la demande le fardeau de prendre d'autres mesures pour exercer ses droits d'accès après la présentation d'une demande claire et sans ambiguïté n'est d'aucune aide et ne respecte pas l'obligation de prêter assistance de la municipalité.

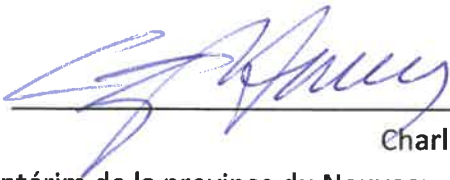
19. Ce problème s'est encore aggravé lorsque l'auteur de la demande a effectué un suivi non seulement pour demander que les renseignements sur les coûts annuels totaux lui soient fournis, mais aussi pour que les renseignements souhaités soient clarifiés davantage à la lumière de la déclaration de la municipalité selon laquelle les renseignements demandés au départ n'avaient pas été trouvés dans ses documents. Malgré le fait que l'auteur de la demande ait envoyé sa demande à la même adresse courriel que lorsqu'il avait envoyé la demande initiale avec succès en juin 2019, il n'a reçu aucune réponse au courriel de suivi envoyé le 18 septembre 2019, jusqu'à ce que la municipalité envoie une autre lettre à l'auteur de la demande après avoir été avisée de la présente plainte en décembre 2019.
20. Le courriel subséquent envoyé par l'auteur de la demande le 18 septembre 2019 a échappé à l'attention de la municipalité, ce qui a donné lieu à des délais supplémentaires quant à l'accès aux renseignements demandés par l'auteur de la demande. Après avoir été avisée de la plainte, la municipalité n'a pas semblé accorder la priorité à la rectification de son omission; elle a plutôt fourni à notre Bureau des explications sur d'autres obligations et responsabilités qui, à son avis, ont priorité sur cette demande.
21. J'estime que la municipalité n'a pas rempli son obligation de prêter assistance à l'auteur de la demande. Des recommandations formulées conformément aux fonctions et pouvoirs généraux qui me sont confiés aux termes du paragraphe 64.1(1) de la *Loi* suivront.

V RECOMMANDATION

22. Compte tenu des constatations exposées ci-dessus, je recommande qu'en vertu du sous-alinéa 73(1)a)(iii) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, la municipalité fournisse une réponse complète à l'auteur de la demande.
23. Comme énoncé dans l'article 74 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, le responsable de l'organisme public doit, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception du présent rapport des conclusions, aviser par écrit l'auteur de la demande et le Bureau de sa décision en ce qui concerne ces recommandations.

24. Étant donné mes conclusions sur le défaut de la municipalité de s'acquitter de son obligation de prêter assistance à l'auteur de la demande, en vertu de l'alinéa 64.1(1)h) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, je recommande également que la municipalité :
- crée et surveille régulièrement un compte de courriel distinct consacré uniquement à la réception des demandes d'accès à l'information en vertu de la *Loi*;
 - procède à l'examen de ses processus et de ses pratiques liées aux demandes aux termes du droit à l'information afin de mieux veiller à ce que les auteurs de demande reçoivent des réponses en temps opportun aux demandes d'accès.
25. Comme ces recommandations sont formulées conformément aux fonctions et pouvoirs généraux qui me sont confiés aux termes de l'alinéa 64.1(1)h) plutôt que de l'article 73 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, les délais précisés à l'article 74 pour accepter ces recommandations ne s'appliquent pas et ne sont pas visés par les droits d'interjeter appel prescrits à l'article 75 de la *Loi*. Je demande néanmoins que la municipalité avise le Bureau de sa décision quant aux recommandations formulées ci-dessus aussitôt que possible dans les circonstances actuelles.

Le présent rapport a été fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 6^e jour d'octobre 2020.



Charles Murray
Ombud par intérim de la province du Nouveau-Brunswick