

Ombudsman  Manitoba

ÉVALUATION DU RESPECT DE L'ARTICLE 12
DE LA LAIPVP :
LE CONTENU EXIGÉ DANS LES RÉPONSES AUX
DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Mai 2005

Division de l'accès à l'information
et de la protection de la vie privée
Ombudsman Manitoba
500, avenue Portage, pièce 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans frais au Manitoba
1 800 665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803

www.ombudsman.mb.ca

Division de l'accès
à l'information et de la
protection de la vie privée

SOMMAIRE

Le rôle de l'Ombudsman en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et de la protection de la vie privée* (LAIPVP) est de fournir une surveillance du respect de la Loi en faisant enquête sur les plaintes déposées par le public et d'instituer des révisions des pratiques d'accès à l'information et de protection de la vie privée des organismes publics. Nous avons entrepris cette évaluation afin de mesurer le respect du contenu exigé par l'article 12(1)(c) de la LAIPVP dans les lettres de réponse des organismes publics, lorsque l'accès à l'information est refusé en tout ou en partie. Cette évaluation a été faite sur 268 lettres de réponse que nous avons reçues au cours d'enquête à la suite de plaintes pour refus d'accès à l'information, en 2002, 2003 et les six premiers mois de 2004. Le taux de respect de la Loi identifie les forces et aussi, les besoins d'amélioration.

RESPECT SUR L'ENSEMBLE

Notre évaluation de 268 lettres de réponse par les organismes publics, lorsque l'accès à l'information a été refusé en tout ou en partie, a démontré que 44 lettres ou 16,42 % contenaient tous les éléments obligatoires en vertu de l'article 12(1)(c) de la LAIPVP.

Ce qui suit illustre les taux de respect des exigences dans chaque cas de refus d'accès à l'information : lorsque les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être trouvés et lorsque des exceptions à la communication de documents sont appliquées à des dossiers existants.

LORSQUE LES DOSSIERS N'EXISTENT PAS OU NE PEUVENT ÊTRE TROUVÉS

Lorsque le refus à l'accès à l'information est basé sur la détermination que le dossier n'existe pas ou ne peut être trouvé, la Loi exige que la lettre de réponse de l'organisme communique quatre éléments d'information à l'auteur de la demande. Il y avait 72 lettres de réponse dans cette catégorie. De ces dernières, 19 lettres ou 26,39 % respectaient l'exigence de faire comprendre les quatre éléments d'information. La ventilation suivante indique le taux de respect d'information de l'auteur de la demande, des quatre éléments exigés :

- Que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé, 100 %
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui répond aux questions du requérant au sujet du refus, 30,56 %
- Le numéro de téléphone au bureau d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus, 30,56 %
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus, 81,94 %

LORSQUE DES EXCEPTIONS À LA COMMUNICATION DE DOCUMENTS SONT APPLIQUÉES À DES DOSSIERS EXISTANTS

Lorsque la décision de refuser l'accès à l'information est basée sur la détermination que des exceptions s'appliquent au dossier existant, la Loi exige que la lettre de réponse de l'organisme public communique cinq éléments d'information à l'auteur de la demande. Il y a eu 196 lettres de réponse dans cette catégorie. Parmi ces dernières, 25 lettres ou 12,76 % respectaient l'exigence de faire comprendre les cinq éléments d'information. La ventilation suivante indique le taux de respect d'information de l'auteur de la demande, des cinq éléments exigés :

- Les motifs du refus, 34,18 %
- L'article précis de la LAIPVP sur lequel est basé le refus, 87,76 %
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui répond aux questions du requérant au sujet du refus, 39,80 %
- Le numéro de téléphone au bureau d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus, 39,80 %
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus, 96,43 %

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
INDICATEURS DE RESPECT : LE CONTENU EXIGÉ DE LA RÉPONSE LORSQUE L'ACCÈS EST REFUSÉ.....	3
LA MÉTHODE D'ÉVALUATION DU RESPECT.....	4
L'ÉCHANTILLON.....	6
LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION	7
CONCLUSION	10

ANNEXES

Annexe 1

- Tableau 1 : Respect du contenu exigé dans les réponses en vertu de l'article 12 de la LAIPVP : lorsque la communication de renseignements est refusée
- Tableau 2 : Respect du contenu exigé dans les réponses en vertu de l'article 12 de la LAIPVP : lorsque les dossiers n'existent pas ou sont introuvables
- Tableau 3 : Respect du contenu exigé dans les réponses en vertu de l'article 12 de la LAIPVP : lorsque des exceptions à la communication de documents sont appliquées aux dossiers existants

Annexe 2

- Liste de vérification : Contenu d'une réponse complète en vertu de l'article 12 de la LAIPVP, mai 2001

Annexe 3

- Note de pratique : Fournir à l'auteur de la demande, les motifs du refus en vertu de la LAIPVP, mai 2005

INTRODUCTION

Le rôle de l'Ombudsman en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) est de fournir une surveillance du respect de la Loi en faisant enquête sur les plaintes déposées par le public et d'instituer des révisions des pratiques d'accès à l'information et de protection de la vie privée des organismes publics. Les agences et ministères provinciaux sont soumis à la LAIPVP depuis mai 1998. La Loi a été élargie aux organismes publics locaux en avril 2000, sauf la ville de Winnipeg à laquelle la Loi s'appliquait depuis août 1998.

La majorité des plaintes déposées auprès de l'Ombudsman en vertu de la LAIPVP portent sur les décisions des organismes publics de refuser l'accès à l'information. En révisant les lettres de réponse des organismes publics, aux auteurs des demandes, au cours des enquêtes sur ces plaintes, nous avons remarqué que les organismes publics omettent souvent d'inclure tout le contenu exigé par la LAIPVP pour une réponse licite. Plus précisément, nous avons noté que, souvent, les lettres de réponse ne fournissent pas de motifs pour la décision de refus d'accès à l'information.

LES EXIGENCES DE L'ARTICLE 12

Dans la Section 2 de la LAIPVP, Accès aux documents, l'article 12 prescrit le contenu obligatoire d'une réponse écrite d'un organisme public à un auteur de demande d'accès à l'information. Un organisme public doit informer l'auteur de la demande du fait que sa demande d'accès est soit accordée, soit refusée, et si l'accès est refusé en tout ou en partie, la lettre de réponse doit de plus contenir d'autres éléments d'information, comme suit :

Contenu de la réponse

12(1) La réponse visée par l'article 11 mentionne :

- a) si la communication totale ou partielle du document est accordée ou refusée ;
- b) si la communication totale ou partielle du document est accordée, les modalités de la communication ;
- c) si 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) dans le cas où le document existe et peut être retrouvé, les motifs du refus et la disposition précise de la présente loi sur laquelle il se fonde,
 - (iii) le titre et le numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut renseigner l'auteur de la demande au sujet du refus,
 - (iv) le droit de l'auteur de la demande de déposer une plainte auprès de l'ombudsman.

LA RAISON DE L'IMPORTANCE DU RESPECT DE LA LOI

La valeur de se conformer aux exigences prescrites à l'article 12 va au-delà de la conformité à l'obligation légale qu'ont les organismes publics de le faire. Le respect de la présente loi est important pour toutes les parties prenantes du processus d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP : les organismes publics, les demandeurs et notre Bureau.

L'IMPORTANCE POUR LES ORGANISMES PUBLICS

La fourniture d'une réponse complète à l'auteur d'une demande démontre la transparence et l'imputabilité des décisions d'accès à l'information. Une réponse complète, qui comprend les motifs du refus et les dispositions précises sur lesquelles est basé ce refus, démontre que la décision de refuser l'accès a été prise en considérant les dossiers en relation avec les

dispositions de la Loi. Lorsque les lettres de réponse des organismes informent les auteurs de demandes du nom de la personne à qui ils peuvent s'adresser s'ils ont des questions sur les décisions, ceci démontre une ouverture à l'explication des décisions. Lorsque le demandeur réagit à ces offres de prise de contact, il existe une occasion pour que les organismes publics résolvent les inquiétudes des auteurs de demandes et réduisent la possibilité de dépôt de plainte auprès de l'Ombudsman, ou réduisent la cible de la plainte, gagnant du temps pour l'organisme au cours de l'enquête d'une plainte par notre Bureau.

L'IMPORTANCE POUR LES AUTEURS DE DEMANDE D'ACCÈS

Des lettres de réponse complètement conformes aideraient les auteurs de demande à comprendre les décisions de refuser l'accès. Ceci, en retour, peut réduire le nombre de plaintes au sujet de ces décisions ou peut aider les auteurs de demande à rétrécir la cible de leurs plaintes à certains types d'informations ou de dossiers. Les auteurs de demandes se sentiraient peut-être plus convaincus qu'un organisme public a étudié leur demande d'accès avec soin, lorsqu'ils reçoivent une réponse complète de cet organisme public. Un auteur de demande pourrait être plus enjoint à contacter un organisme public au sujet de toutes questions qu'il pourrait avoir sur la décision, lorsqu'une lettre de réponse l'invite à le faire et fournit les informations de contact de l'employé ou du cadre qui peut répondre à leurs questions.

L'IMPORTANCE POUR NOTRE BUREAU

Les auteurs de demande qui possèdent une bonne compréhension des décisions prises par les organismes publics pourraient être plus convaincus que ces décisions ont été prises conformément à la LAIPVP, ce qui peut résulter en des plaintes moindres ou plus ciblées auprès de notre Bureau. Si la lettre de réponse explique le motif pour lequel l'organisme public a déterminé que certaines exceptions à la communication s'appliquent, ceci serait connu au début de l'enquête d'une plainte, réduisant le temps exigé de la part de notre Bureau et des organismes publics pour faire la lumière au cours de l'enquête.

POURQUOI AVONS-NOUS FAIT CETTE ÉVALUATION ?

Notre Bureau a, de longue date, des préoccupations au sujet du respect de l'article 12 par les organismes publics. En mai 2001, nous avons développé une *Liste de vérification : Contenu d'une réponse complète en vertu de l'article 12 de la LAIPVP* afin de faciliter ce respect. Ce document a été fourni à de nombreux organismes publics et faisait partie de notre Rapport annuel 2001 sur l'Accès à l'information et la protection de la vie privée. Les rapports annuels suivants ont aussi souligné les exigences de respecter l'article 12 et nous avons renforcé notre message sur le respect de ladite loi lors de réunions avec le personnel de l'accès à l'information et du respect de la vie privée de divers organismes publics.

Notre Rapport annuel 2003 notait que nous continuerions nos efforts pour résoudre la question du non-respect de l'article 12. Parmi les gestes posés, nous avons entrepris une évaluation des lettres de réponse que nous avons reçues au cours des enquêtes sur les plaintes reçues concernant des décisions de refus d'accès à l'information de la part des organismes publics.

L'objet de cette évaluation est de fournir une mesure du respect des diverses exigences de l'article 12, lorsque l'accès à l'information est refusé en tout ou en partie. De plus, l'évaluation a pour but d'identifier les secteurs de force et les secteurs qui demandent amélioration. Nous espérons que ceci aura une fonction éducative pour les organismes publics.

INDICATEURS DE RESPECT : LE CONTENU EXIGÉ DE LA RÉPONSE LORSQUE L'ACCÈS EST REFUSÉ

Les indicateurs de respect ont été basés sur l'article 12(1)(c) de la LAIPVP, qui prescrit le contenu essentiel d'une lettre de réponse d'un organisme public lorsque l'accès à l'information est refusé en tout ou en partie. Ce qui suit indique les exigences dans chaque scénario de refus d'accès : lorsque les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être trouvés et lorsque des exceptions à la communication des informations sont appliquées aux dossiers existants.

LORSQUE LES DOSSIERS N'EXISTENT PAS OU NE PEUVENT ÊTRE RETROUVÉS

Lorsque le refus d'accès est basé sur la détermination que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé, la Loi exige que la lettre de réponse de l'organisme public informe l'auteur de la demande des quatre éléments d'information suivants :

- Que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé ;
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande, au sujet du refus ;
- Le numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus.

LORSQUE DES EXCEPTIONS À LA COMMUNICATION SONT APPLIQUÉES À DES DOSSIERS EXISTANTS

Lorsque le refus de l'accès à l'information est fait en regard d'un dossier qui existe et qui peut être trouvé, la Loi exige que la lettre de réponse de l'organisme public informe l'auteur de la demande des cinq éléments d'information suivants :

- Les motifs du refus ;
- La disposition précise de la LAIPVP sur laquelle est basé le refus ;
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande, au sujet du refus ;
- Le numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus.

LA MÉTHODE D'ÉVALUATION DU RESPECT

Les lettres de réponse des organismes publics ont été révisées en relation avec chacun des éléments exigés inscrits sur la liste de l'article 12(1)(c) de la LAIPVP. Nous avons noté les circonstances où les informations supplémentaires étaient utiles à l'auteur de la demande, même si ces informations n'étaient pas exigées par la LAIPVP. Ceci a été révisé sur la base d'une bonne pratique plutôt qu'un indicateur de respect de la Loi et n'a pas été pris en compte dans les taux de respect de la Loi qui ont été calculés.

Ce qui suit décrit l'évaluation du respect de la Loi pour chacun des éléments d'information exigés dans une lettre de réponse.

L'INFORMATION DU DEMANDEUR QUE LE DOSSIER N'EXISTE PAS OU NE PEUT ÊTRE RETROUVÉ

Lorsque le refus de communication est basé sur une détermination que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé, la LAIPVP exige que la réponse écrite en informe l'auteur de la demande. La Loi n'exige pas que l'article 12(1)(c)(i) soit cité. Alors qu'il serait de bonne pratique de citer la référence législative, le seuil d'atteinte de cet élément exigé est, que la lettre de réponse énonce simplement que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé.

L'INFORMATION DU DEMANDEUR DE LA DISPOSITION PRÉCISE DE LA LAIPVP SUR LAQUELLE LE REFUS EST BASÉ

Lorsqu'un organisme public détermine que des exceptions à la communication de l'information s'appliquent au dossier demandé, la lettre de réponse doit informer l'auteur de la demande de la disposition précise de la LAIPVP sur laquelle est basé le refus. Conséquemment, nous avons pris en compte si la disposition précise était comprise dans la lettre de réponse. À titre d'exemple, l'article 18(1)(b) serait considéré comme une disposition précise, mais simplement citer l'article 18(1) serait une disposition générale parce qu'elle n'indique pas laquelle des sept dispositions précises prescrites en vertu de l'article 18(1) a été appliquée.

Si de multiples exceptions à la communication de l'information sont citées dans une réponse, chacune doit avoir une disposition précise pour respecter la Loi. À titre d'exemple, une lettre citant les articles 18(1)(b) et 23(1)(a) a été considérée conforme, alors qu'une autre qui mélangeait la disposition générale 18(1) à la disposition précise 23(1)(a) n'a pas été considérée conforme à la Loi.

Lorsque la lettre de réponse ne comprenait aucune disposition précise, nous avons alors vérifié si la réponse comprenait au moins une disposition générale ou partielle sur laquelle le refus était basé contre aucune disposition.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DES MOTIFS DU REFUS

En plus de fournir la disposition précise sur laquelle est basé le refus, la LAIPVP exige que la réponse d'un organisme public informe l'auteur de la demande des motifs du refus. Une explication de l'application d'une disposition précise a été considérée être un motif de refus. À titre d'exemple, l'article 18(1)(c)(i) prescrit : « Le responsable d'un organisme public refuse de communiquer... des renseignements d'ordre commercial, financier, professionnel, scientifique ou technique, dont la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire à la compétitivité d'un tiers. » Un motif du refus d'accès à l'information pourrait comprendre une explication de quel type d'information serait dévoilé par la communication

d'information et pourquoi cette communication pourrait vraisemblablement nuire à la compétitivité d'un tiers. Un exemple de motif pourrait être :

Les informations que vous avez demandées révèlent les informations commerciales et financières d'un tiers. La communication de ces informations pourrait nuire à la position de compétitivité de ce tiers parce que les détails du plan d'expansion du tiers pourraient fournir un avantage concurrentiel à d'autres maisons d'affaires similaires. Pour ces motifs, l'article 18(1)(c)(i) de la LAIPVP exige que l'accès à ces informations soit refusé. Cet article de la LAIPVP prescrit...

Lorsque les motifs du refus n'étaient pas fournis, nous avons vérifié si les organismes publics avaient fait des efforts pour fournir des informations supplémentaires, contre ne fournir que la disposition précise.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DU TITRE D'UN EMPLOYÉ OU D'UN CADRE QUI PEUT RÉPONDRE AUX QUESTIONS AU SUJET DU REFUS

L'exigence d'inclure le titre d'un employé ou d'un cadre qui peut répondre aux questions au sujet du refus est jugée atteinte si :

- Le rédacteur indique qu'il peut être contacté si l'auteur de la demande a des questions et son titre apparaît n'importe où dans la lettre, y compris dans l'en-tête de lettre, ou
- La lettre mentionne le titre d'une autre personne qui peut répondre aux questions.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL D'UN EMPLOYÉ OU D'UN CADRE QUI PEUT RÉPONDRE AUX QUESTIONS AU SUJET DU REFUS

De façon similaire, l'exigence de fournir un numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus est jugée atteinte si :

- Le rédacteur indique qu'il peut être contacté et son numéro de téléphone apparaît n'importe où dans la lettre, y compris dans l'en-tête de lettre, ou
- La lettre indique le numéro de téléphone d'une autre personne qui peut répondre aux questions.

L'INFORMATION QUE L'AUTEUR DE LA DEMANDE PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OMBUDSMAN AU SUJET DU REFUS

L'exigence d'informer l'auteur de la demande du droit de déposer une plainte au sujet du refus auprès de l'Ombudsman est jugée atteinte par cette simple déclaration dans la lettre de réponse.

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES : L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DU DÉLAI PRESCRIT POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

L'article 60(2) de la LAIPVP déclare qu'une plainte au sujet du refus doit être auprès de l'Ombudsman déposée dans les 60 jours suivant la date à laquelle le plaignant est avisé de la décision de l'organisme public. La LAIPVP n'exige pas que la réponse informe l'auteur de la demande du délai prescrit au cours duquel une plainte peut être déposée au sujet du refus. Par conséquent, nous avons évalué ceci comme une bonne pratique plutôt que comme un indicateur de respect de la Loi, parce qu'inclure cette information dans une réponse est utile à l'auteur de la demande.

L'ÉCHANTILLON

Cette évaluation comprend tous les organismes publics sous le coup de la LAIPVP où des plaintes relatives au refus d'accès à l'information ont été déposées en 2002, 2003, et les premiers six mois de 2004. Ces cadres temporels ont été choisis parce que la LAIPVP a été élargie à tous les organismes publics en 2000 et parce que nous avons commencé l'évaluation à l'automne 2004.

Le total de l'échantillon consistait en 268 lettres de réponse que nous avons reçues au cours d'enquêtes sur les plaintes lorsque des organismes publics avaient refusé l'accès aux dossiers demandés, en tout ou en partie. Ces décisions d'accès à l'information des organismes publics comprennent les deux scénarios de refus : lorsque les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés (72 lettres) et lorsque des exceptions à la communication avaient été appliquées à des dossiers existants (196 lettres). Des 268 lettres de réponses, 183 émanaient d'agences et de ministères provinciaux (AMP) et 85 étaient d'organismes publics locaux (OPL).

LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

RESPECT DE LA LOI DANS L'ENSEMBLE

Pour qu'une lettre de réponse soit conforme à l'article 12(1)(c), elle doit contenir quatre éléments précis d'information, lorsque la décision de refuser l'accès est basée sur une détermination que les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés ; et cinq éléments précis d'information lorsque le refus est basé sur une détermination que des exceptions à la communication s'appliquent au dossier en question. Nous avons évalué 268 lettres de réponse en relation aux exigences afin de déterminer combien de réponses contenaient tous les éléments obligatoires. Des 268 lettres, 44 contenaient les éléments d'information exigés. Par conséquent, le respect de l'article 12(1)(c) dans l'ensemble était de 16,42 %.

Nous avons comparé les taux de conformité par agences et ministères provinciaux (AMP) à ceux des organismes publics locaux (OPL). Il y avait 183 lettres des AMP et 33 de ces lettres, ou 18,03 % étaient conformes à l'article 12(1)(c). Des 85 lettres des OPL, 11 lettres, ou 12,94 %, étaient conformes.

REFUS D'ACCÈS À L'INFORMATION LORSQUE LES DOSSIERS N'EXISTENT PAS OU NE PEUVENT ÊTRE RETROUVÉS

Il y avait 72 lettres de réponse dans l'échantillon où la décision de refuser l'accès à l'information était basée sur une détermination que les dossiers n'existaient pas ou ne pouvaient être retrouvés. De ces derniers, 19 lettres, ou 26,39 %, étaient conformes à l'exigence d'inclure les quatre éléments d'information.

Toutes les 19 réponses conformes, sauf une, informaient aussi l'auteur de la demande du délai prescrit pour déposer une plainte.

Le taux de respect de la Loi ne différait pas de manière significative entre les AMP et les OPL. Il y avait 58 lettres de la part d'AMP et 15 de ces lettres, ou 25,86 %, étaient conformes. Des 14 lettres provenant des OPL, 4 lettres, ou 28,57 %, étaient conformes.

Toutes les 72 lettres informaient l'auteur de la demande que les dossiers n'existaient pas ou ne pouvaient être retrouvés. Nous avons de plus révisé ces lettres afin d'évaluer le respect des trois autres éléments exigés.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DU TITRE D'UN EMPLOYÉ OU D'UN CADRE QUI PEUT RÉPONDRE AUX QUESTIONS AU SUJET DU REFUS

Des 72 lettres de réponse refusant l'accès lorsque les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés, 22 lettres, ou 30,56 %, fournissaient le titre d'un cadre ou d'un employé qui pouvait répondre aux questions au sujet du refus.

Concernant les AMP. 18 de leurs 58 lettres, ou 31,03 %, étaient conformes. En ce qui a trait aux OPL, 4 de leurs 14 lettres étaient conformes, soit 28,57 %.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU TRAVAIL D'UN EMPLOYÉ OU D'UN CADRE QUI PEUT RÉPONDRE AUX QUESTIONS AU SUJET DU REFUS

Le taux de respect de la Loi était le même que l'élément essentiel précédent. Des 72 lettres de réponse refusant accès là où les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés, 22

lettres, soit 30,56 %, fournissaient le numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé qui pouvait répondre aux questions au sujet du refus.

Pour les AMP, 18 de leurs 58 lettres étaient conformes, soit 31,03 %. Pour les OPL, 4 de leurs 14 lettres étaient conformes, soit 28,57 %.

L'INFORMATION QUE L'AUTEUR DE LA DEMANDE PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OMBUDSMAN AU SUJET DU REFUS

Des 72 lettres de réponse refusant l'accès là où les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés, 59 lettres, ou 81,94 %, ont informé l'auteur de la demande qu'une plainte pouvait être déposée auprès de l'Ombudsman au sujet du refus. De ces 59 lettres, 58 fournissaient aussi des renseignements au sujet du délai prescrit pour déposer une plainte.

Pour les AMP, 53 de leurs 58 lettres étaient conformes, soit 91,38 %. Pour les OPL, 6 de leurs 14 lettres étaient conformes, soit 42,86 %.

LE REFUS D'ACCÈS LORSQUE DES EXCEPTIONS À LA COMMUNICATION D'INFORMATION SONT APPLIQUÉES À DES DOSSIERS EXISTANTS

Il y avait 196 lettres de réponse où la décision de refuser l'accès à l'information était basée sur une détermination que les exceptions à la communication s'appliquaient au dossier demandé. Des 196 lettres, 25 lettres, ou 12,76 %, étaient conformes aux exigences d'inclure les cinq éléments d'information. Toutes ces lettres de réponse informaient aussi l'auteur de la demande du délai prescrit pour déposer une plainte.

Nous avons aussi comparé le taux de respect de la Loi entre les AMP et les OPL. Il y avait 125 lettres émanant des AMP et 18 de ces lettres, ou 14,40 %, étaient conformes. Des 71 lettres des OPL, 7 lettres, ou 9,86 %, étaient conformes.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DES MOTIFS DU REFUS

Des 196 lettres de réponse, 67 lettres, ou 34,18 %, fournissaient des motifs du refus.

Pour les AMP, 36 de leurs 125 lettres étaient conformes, soit 28,80 %. Des 71 lettres des OPL, 31 étaient conformes, soit 43,66 %.

Nous avons de plus comparé les 129 lettres de réponse restantes qui ne fournissaient pas de motifs de refus. De ces lettres, 114 ne tentaient pas d'aller au-delà de la déclaration que l'accès à l'information était refusé et de fournir l'exception à la communication en vertu de la LAIPVP. De ces 114 lettres qui ne faisaient aucun effort pour fournir des motifs, 82 émanaient des AMP et 32 étaient des OPL. Il y avait 15 lettres dans lesquelles certaines informations supplémentaires au sujet de l'exception étaient fournies. De celles-là, 7 étaient des AMP et 8 étaient des OPL.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DE LA DISPOSITION PRÉCISE DE LA LAIPVP SUR LAQUELLE LE REFUS EST BASÉ

Des 196 lettres de réponse refusant l'accès à des dossiers existants, 172 lettres, ou 87,76 %, fournissaient les dispositions précises sur lesquelles était basé le refus.

Pour les AMP, 108 de leurs 125 lettres étaient conformes, soit 86,40 %. Pour les OPL, 64 de leurs 71 lettres étaient conformes, soit 90,14 %.

Nous avons de plus comparé les 24 lettres restantes qui ne fournissaient pas la disposition précise sur laquelle était basé le refus. De ces lettres, 11 ne contenaient aucune disposition, alors que 13 contenaient des dispositions générales au lieu de dispositions précises.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DU TITRE D'UN EMPLOYÉ OU D'UN CADRE QUI PEUT RÉPONDRE À LEURS QUESTIONS AU SUJET DU REFUS

Des 196 lettres de réponse, 78 lettres, ou 39,80 %, fournissaient le nom d'un cadre ou d'un employé qui pouvait répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus.

Pour les AMP, 74 de leurs 125 lettres étaient conformes, soit 59,20 %. Pour les OPL, 4 de leurs 71 lettres étaient conformes, soit 5,63 %.

L'INFORMATION DE L'AUTEUR DE LA DEMANDE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU BUREAU D'UN EMPLOYÉ OU D'UN CADRE QUI PEUT RÉPONDRE AUX QUESTIONS SUR LE REFUS

Le taux de respect de la Loi était le même que pour l'élément exigé précédent. Des 196 lettres de réponse, 78 lettres ou 39,80 % fournissaient un numéro de téléphone au bureau d'un cadre ou d'un employé qui pouvait répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus.

Le taux de respect de la Loi pour les AMP était, encore une fois, 59,20 % et pour les OPL, il était de 5,63 %.

L'INFORMATION QUE L'AUTEUR DE LA DEMANDE PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OMBUDSMAN AU SUJET DU REFUS

Des 196 lettres de réponse, 189 lettres, ou 96,43 %, informaient l'auteur qu'il pouvait déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus. De ces 189 lettres, 172 fournissaient aussi des informations supplémentaires au sujet du délai prescrit pour déposer une plainte.

Pour les AMP, 120 de leurs 125 lettres étaient conformes, soit 96,00 %. Pour les OPL, 69 de leurs 71 lettres étaient conformes, soit 97,18 %.

CONCLUSION

L'INTERPRÉTATION DES CHIFFRES

Les chiffres nous indiquent lorsque les lettres de réponse des organismes publics sont conformes et quand on peut apporter des améliorations. Notre évaluation de 268 lettres de réponse des organismes publics lorsque l'accès à l'information a été refusé en tout ou en partie a déterminé que 16,42 % de ces lettres étaient conformes aux exigences de l'article 12(1)(c) de la LAIPVP.

Les taux de respect de la Loi varient de façon importante entre les deux catégories d'accès à l'information : 26,39 % ont fourni les quatre éléments d'information exigés lorsque les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être trouvés, et 12,76 % ont fourni les cinq éléments d'information exigés lorsque des exceptions à la communication s'appliquaient au dossier demandé.

Lorsque des exceptions ont été appliquées à des dossiers existants, l'élément d'information exigé qui a eu le plus bas taux de respect, 34,18 %, était de fournir les motifs du refus. Les organismes publics ont fréquemment, 87,76 %, fourni les dispositions précises de la LAIPVP sur lesquelles était basé le refus, mais n'ont pas expliqué le motif pour lequel ces dispositions s'appliquaient.

Le taux de respect de l'exigence d'informer les auteurs de demande du titre et du numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus était curieusement faible : 30,56 % lorsque les dossiers n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés, et 39,80 % lorsque des exceptions à la communication de l'information étaient appliquées à des dossiers existants.

À l'opposé, le taux de respect de l'exigence d'informer les auteurs de demande qu'une plainte peut être déposée auprès de l'Ombudsman au sujet du refus était élevé : 81,94 % lorsque les dossiers n'existaient pas ou ne pouvaient être retrouvés, et 96,43 % lorsque des exceptions à la communication de l'information étaient appliquées à des dossiers existants.

AU-DELÀ DES CHIFFRES

Le taux de respect de la Loi identifie les forces et aussi les secteurs où il y a place à l'amélioration. Comme nous l'avons noté dans l'introduction, fournir des lettres de réponse complètes peut avoir un effet positif sur les organismes publics, sur les auteurs de demande et notre Bureau. Des améliorations devraient être apportées afin de s'assurer que les lettres de réponse contiennent toutes les informations exigées.

Si les lettres de réponse invitent les auteurs de demande à téléphoner s'ils ont des questions au sujet du refus de communiquer l'information et fournissent le numéro de téléphone d'un employé précis, le premier pas d'un demandeur peut être d'essayer de résoudre leurs questions ou leurs inquiétudes avec les organismes publics. Plus tard, s'ils sont toujours insatisfaits après cette étape, ils pourraient déposer une plainte auprès de l'Ombudsman.

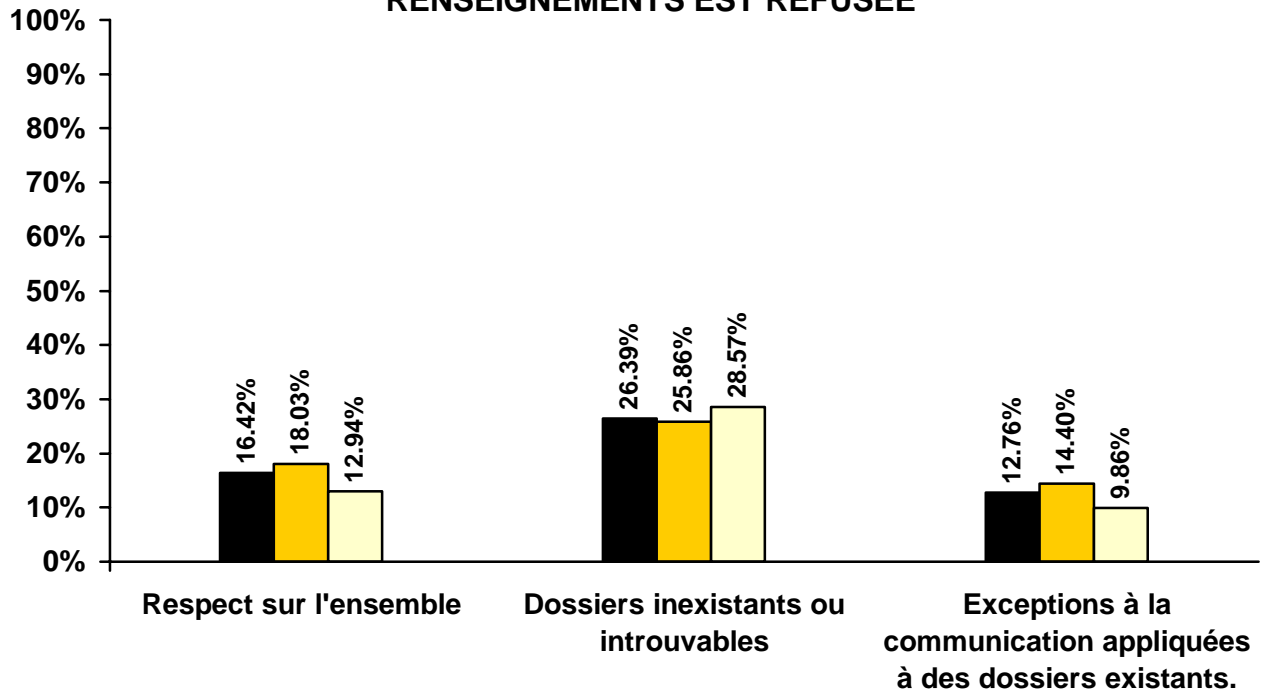
Il est important de noter le faible taux de respect de l'exigence de fournir les motifs du refus d'accès à l'information. À l'exclusion de l'obligation légale de fournir des motifs, le faire aide un auteur de demande à comprendre pourquoi les exceptions à la communication s'appliquent aux dossiers demandés.

NOTE DE PRATIQUE POUR AIDER LES ORGANISMES PUBLICS À FOURNIR LES MOTIFS

Nous avons aussi voulu que cette évaluation ait une fonction éducative pour les organismes publics. Afin d'aider les organismes publics à se conformer à l'exigence de fournir les motifs du refus de l'accès à l'information, nous avons préparé une *Note de pratique : Fournir à l'auteur de la demande, les motifs du refus en vertu de la LAIPVP*, qui se retrouve en Annexe 3 de ce rapport.

TABLEAU 1

RESPECT DU CONTENU EXIGÉ DANS RÉPONSES EN VERTU DE L'ARTICLE 12 DE LA LAIPVP : LORSQUE LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS EST REFUSÉE



■ Tous les organismes publics ■ Agences et Ministères provinciaux □ Organismes publics locaux

Conformité sur l'ensemble démontre le taux du respect de l'exigence d'informer l'auteur de la demande de tous les éléments d'information exigés, comprenant les deux scénarios de refus de l'accès : lorsque les dossiers n'existent pas ou sont introuvables et lorsque des exceptions à la communication de l'information sont appliquées à des dossiers existants. Il y a eu 268 lettres de réponse des organismes publics qui ont été évaluées pour le respect complet du contenu exigé dans chaque scénario.

Dossiers inexistants ou introuvables est basé sur une évaluation de 72 lettres de réponse pour le respect complet, lors de l'information de l'auteur de la demande, des quatre éléments exigés suivants :

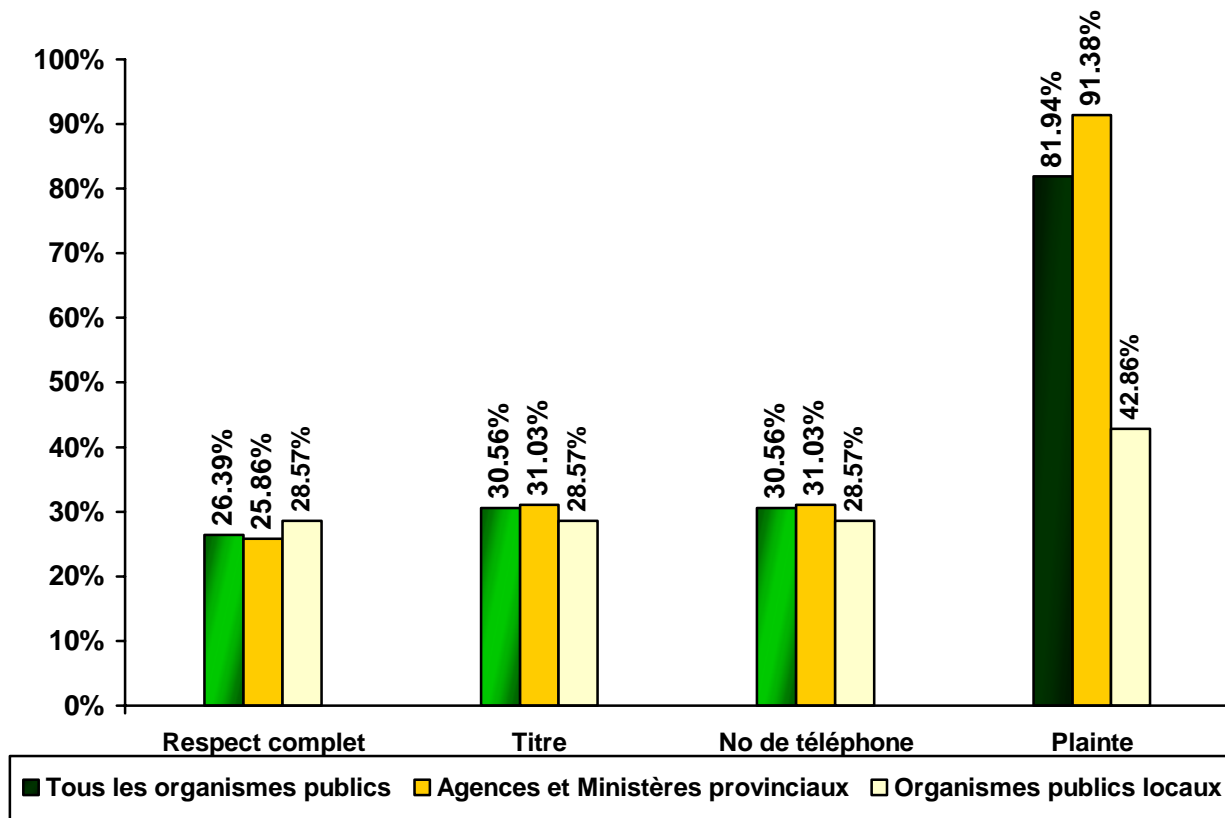
- Que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé ;
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Le numéro de téléphone au bureau d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus.

Exceptions à la communication appliquées à des dossiers existants est basé sur une évaluation de 196 lettres de réponse pour le respect complet, lors de l'information de l'auteur de la demande, des cinq éléments exigés suivants :

- Les motifs du refus ;
- La disposition précise de la LAIPVP sur laquelle est basé le refus ;
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Le numéro de téléphone au bureau d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus.

TABLEAU 2

**RESPECT DU CONTENU EXIGÉ DANS LES RÉPONSES EN
VERTU DE L'ARTICLE 12 DE LA LAIPVP: LORSQUE LES
DOSSIERS N'EXISTENT PAS OU SONT INTROUVABLES**



Respect complet est basé sur une évaluation de 72 lettres de réponse afin de déterminer le taux de respect de l'information de l'auteur de la demande des quatre éléments exigés suivants :

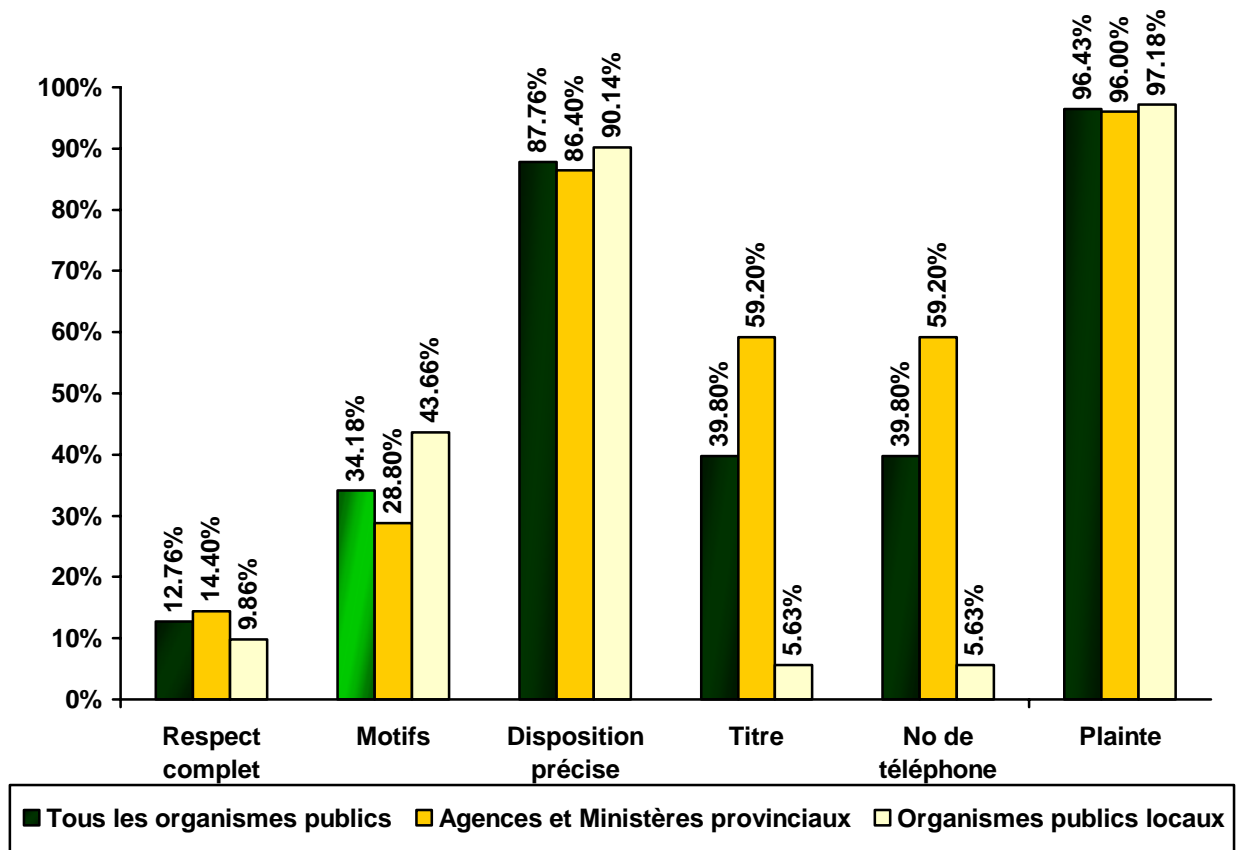
- Que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé ;
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Le numéro de téléphone au bureau d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus ;
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus.

Titre, N° de téléphone, Plainte

Toutes les 72 lettres déclaraient que les dossiers n'existaient pas ou ne pouvaient être retrouvés et nous avons évalué ces dernières afin de déterminer les taux de respect de chacun des trois éléments restants, notés plus haut.

TABLEAU 3

**RESPECT DU CONTENU EXIGÉ DANS LES RÉPONSES EN VERTU
DE L'ARTICLE 12 DE LA LAIPVP : LORSQUE DES EXCEPTIONS À LA
COMMUNICATION SONT APPLIQUÉES AUX DOSSIERS EXISTANTS**



Respect complet est basé sur une évaluation de 196 lettres de réponse afin de déterminer le taux de respect de l'information de l'auteur de demande des cinq éléments d'information exigés suivants :

- Les motifs du refus ;
- La disposition précise de la LAIPVP sur laquelle est basé le refus ;
- Le titre d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de demandeur au sujet du refus ;
- Le numéro de téléphone au bureau d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de demandeur au sujet du refus ;
- Que l'auteur de la demande peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus.

Motifs, Disposition précise, Titre, N° de téléphone, Plainte

Nous avons évalué les 196 lettres afin de déterminer les taux de respect de chacun des cinq éléments notés plus haut.

Ombudsman Manitoba



LISTE DE VÉRIFICATION : Contenu d'une réponse COMPLÈTE en vertu de l'article 12 de la LAIPVP

- Date de la lettre de réponse**
- Date de réception de la demande d'accès à l'information**
- Réitération de la demande d'accès à l'information**
- Information de l'auteur de la demande si :**
 - L'accès à l'information est accordé complètement ; et
 - Où, quand et comment l'accès sera accordé.
- OU
- L'accès est accordé en partie ; et
- Où, quand et comment l'accès sera accordé.
- OU
- L'accès est refusé complètement.
- Lorsque l'accès au dossier ou à une partie du dossier est refusé :**
 - **Informé l'auteur de la demande :**
 - Dans le cas d'un dossier qui n'existe pas ou ne peut être retrouvé :
 - Informer que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé et citer cette disposition ; et
 - Fournir une brève explication.
 - OU
 - Dans le cas d'un dossier qui existe et qui peut être retrouvé :
 - Expliquer les motifs du refus ; et
 - Citer la ou les disposition(s) précise(s) de la LAIPVP sur lesquelles est basé le refus.
- **Information personne-ressource**
 - Fournir le titre et le numéro de téléphone au travail d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de l'auteur de la demande au sujet du refus.
- **Plainte à l'Ombudsman**
 - Informer l'auteur de la demande qu'une plainte au sujet du refus peut être déposée auprès de l'Ombudsman, sur le formulaire prescrit, dans les 60 jours et fournir les informations de personne-ressource pour l'Ombudsman.

Le *Manuel de Ressources* pour le gouvernement provincial ou le *Guide* pour les organismes publics offrent plus de renseignements et des lettres d'exemple.

Ombudsman Manitoba

NOTE DE PRATIQUE : FOURNIR À L'AUTEUR DE LA DEMANDE, LES MOTIFS DU REFUS EN VERTU DE LA LAIPVP

L'article 12(1) de la LAIPVP exige que la lettre de réponse d'un organisme public à l'auteur d'une demande d'information contienne certains éléments, y compris les motifs du refus. En plus d'informer l'auteur de la demande de la disposition précise sur laquelle est basé le refus, la division (c)(ii) exige que la réponse informe l'auteur de la demande des motifs du refus.

Contenu de la réponse

12(1) La réponse visée par l'article 11 mentionne :

(c) si la communication totale ou partielle du document est refusée :

(ii) dans le cas où le document existe et peut être retrouvé, les motifs du refus et la disposition précise de la présente loi sur laquelle il se fonde,

Un motif devrait indiquer pourquoi une disposition précise s'applique à l'information refusée. Un motif peut consister en l'indication de quel(s) élément(s) de la disposition sont pertinents et en l'explication de leurs applications à l'information demandée.

À titre d'exemple, l'article 18(1)(c)(i) stipule : « Le... d'un organisme public refuse de communiquer... des renseignements qui révéleraient des renseignements d'ordre commercial, financier, professionnel, scientifique ou technique, dont la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire à la compétitivité d'un tiers. » Un motif de refus d'accès à l'information pourrait comprendre une explication du type d'information qui serait dévoilé par la communication de l'information et pourquoi cette communication risquerait vraisemblablement de nuire à la compétitivité d'un tiers. Un exemple de motif serait :

Les informations que vous avez demandées révèlent les informations commerciales et financières d'un tiers. La communication de ces informations pourrait nuire à la position de compétitivité de ce tiers parce que les détails du plan d'expansion du tiers pourraient fournir un avantage concurrentiel à d'autres maisons d'affaires similaires. Pour ces motifs, l'article 18(1)(c)(i) de la LAIPVP exige que l'accès à ces informations soit refusé. Cet article de la LAIPVP prescrit...

Certaines exceptions à la communication d'information peuvent ne pas nécessiter beaucoup d'expansion lors de l'explication d'un motif, comme l'application des articles 17(1) et 17(2)(a). Un exemple de motif pourrait être :

Les renseignements que vous avez demandés sont des renseignements personnels de nature médicale d'un tiers. La communication de ces renseignements est jugée être une invasion déraisonnable de la protection de la vie privée d'un tiers en vertu de l'article 17(2)(a) de la LAIPVP. Pour ces motifs, l'article 17(1) de la LAIPVP exige que la communication de ces renseignements soit refusée. Ces articles de la LAIPVP prescrivent...