

## AVIS DE PRATIQUE DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA

Les avis de pratique sont préparés par l'Ombudsman du Manitoba afin d'aider les personnes qui utilisent la législation. Leur objet en est un de conseil seulement et ils ne sont pas un substitut à la Loi.

L'Ombudsman du Manitoba  
500, avenue Portage — bureau 750  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1  
Téléphone : 204-982-9130 sans frais 1-800-665-0531  
Télécopieur : 204-942-7803  
Site Web : [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

### L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE EN VERTU DE LA LAIPVP ET LA LRMP

L'obligation de prêter assistance en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) porte sur les demandes d'accès en vertu des Parties 2 des deux Lois. Les Lois exigent que les organismes et dépositaires publics « consentent tous les efforts raisonnables afin d'aider » un demandeur et « répondent sans délai, ouvertement, exactement et complètement » (article 9 de la LAIPVP et paragraphe 6(2) de la LRMP).

L'obligation de prêter assistance est en addition aux autres obligations en vertu des Lois, auxquelles il doit être fait face afin de répondre au processus d'accès formel (p. ex. : répondre dans les délais fixés et fournir le contenu prescrit dans les réponses de refus d'accès). Cette obligation devrait toujours être prise en considération et être mise en œuvre d'une façon qui est raisonnable sur une base de cas par cas, et tout au long du processus de demande.

#### LES ÉLÉMENTS DE L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE

##### Consentir tous les efforts raisonnables d'assistance

Ce premier élément de l'obligation de prêter assistance est de faire « tous les efforts raisonnables » pour aider un demandeur. Ceci comprend offrir de l'assistance de façon proactive et en réponse à la demande d'assistance du demandeur.

À l'étape de demande d'accès, les efforts raisonnables d'assistance comprendraient :

- la discussion pour savoir si la demande peut recevoir une réponse de façon informelle, sans avoir recours aux Lois (p. ex. : est-ce le type d'information qui est régulièrement communiqué par l'entité ? Est-ce que le demandeur veut réellement une réponse à une question plutôt que l'accès à un document ? y a-t-il une autre Loi qui offre un droit d'accès ?) ;
- l'explication des processus d'accès à l'information en vertu des Lois (p. ex. : l'information qu'une demande en vertu de la LAIPVP doit être faite sur le formulaire prévu, l'offre d'un exemplaire et l'apport d'assistance pour remplir le formulaire) ;
- l'assistance lors des demandes verbales :
  - en vertu de la LAIPVP, un demandeur peut faire une demande orale d'accès à un document si le demandeur a une capacité limitée à lire ou à écrire le

français ou l'anglais, ou a une incapacité ou une condition qui nuit à sa capacité de faire une demande écrite (paragraphe 8(3)) ;

- en vertu de la LRPM, une demande d'accès peut être verbale, quoique le dépositaire puisse exiger qu'elle soit par écrit (paragraphe 5(3)).
- la décision à savoir si la demande peut être précisée aux fins de cibler certains documents clés et d'éviter des coûts non nécessaires au demandeur :
  - l'objectif serait de raffiner la demande tout en comblant toujours les besoins d'accès du demandeur, et non de le dissuader et de retirer sa demande ;
  - Nota : le délai de réponse ne s'arrête pas lorsqu'une entité clarifie une demande auprès d'un demandeur.

Les efforts raisonnables pour assister un demandeur au cours du processus de la demande comprendraient l'explication des différents processus en vertu des Lois, tels que :

- modifier une demande d'accès pour réduire le montant des droits ;
- faire une demande d'exonération des droits d'accès en vertu du paragraphe 9(1) du Règlement d'accès et de protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP ;
- faire une demande de correction aux renseignements personnels ou aux renseignements médicaux personnels.

### **Répondre sans délai**

Le prochain élément de l'obligation de prêter assistance est de répondre sans délai. L'organisme ou le dépositaire public devrait commencer à traiter la demande d'accès dès sa réception afin d'assurer une réponse en temps voulu.

Il y a aussi des exigences précises dans la LAIPVP et dans la LRMP, de répondre au demandeur dans les délais prévus par la Loi. Dans de nombreuses circonstances, les réponses aux demandes peuvent être faites avant le délai prévu. Une entité ne devrait pas travailler en fonction de la date limite.

En vertu de la LAIPVP, un organisme public doit « consentir tous les efforts raisonnables » pour répondre dans le délai de 30 jours (paragraphe 11(1)). Les prorogations de délais de réponse en vertu de la LAIPVP ne peuvent être faits sur la base du retard de l'organisme public de mettre en œuvre le traitement de la demande d'accès.

Ceci est explicitement prescrit dans la LRMP, qui exige qu'un dépositaire réponde « aussi promptement qu'exigé dans les circonstances », mais non plus tard que le délai prévu par la Loi (paragraphe 6(1)). Selon les circonstances, la réponse doit être fournie en dedans 24 heures, 72 heures ou 30 jours. La LRMP ne permet pas la prorogation du délai.

### **Répondre ouvertement**

Répondre ouvertement exige que les organismes et les dépositaires publics soient transparents. Cette obligation peut être honorée par la communication avec le demandeur pour expliquer les décisions d'accès telles que :

- l'explication du fondement, en vertu de la LAIPVP, d'une prolongation de délai de réponse ;

- l'explication des droits exigés en relation à la demande d'accès et des raisons des décisions de ne pas annuler les droits.

Un exemple d'ouverture est de fournir au demandeur les informations pour expliquer un dossier pour lequel l'accès a été accordé. En vertu de la LAIPVP, un organisme public qui fournit l'accès à un dossier peut donner tout renseignement supplémentaire qu'il croit nécessaire à l'explication du dossier (paragraphe 14(2)). En vertu de la LRMP, un dépositaire, sur demande, doit fournir une explication de tout terme, code ou abréviation utilisés dans les renseignements médicaux personnels (paragraphe 7(2)).

Un autre exemple d'ouverture est la création d'un dossier. En vertu de la LAIPVP, si un dossier existe, mais n'est pas dans le format demandé par le demandeur, l'organisme public peut créer un dossier dans le format demandé si, à son avis, il est plus simple ou moins coûteux de le faire (paragraphe 10(2)). La LAIPVP et la LRMP n'exigent pas qu'une entité crée un dossier dans le présent ou tout autre contexte, mais une entité pourrait discuter avec le demandeur, si cette approche répondrait à sa demande et, si oui, créer un nouveau dossier.

### **Répondre de façon précise**

L'obligation de répondre précisément exige la possession de suffisamment de renseignements sur lesquels baser la décision d'accès, comme par le biais de :

- la conduite d'une recherche adéquate pour les dossiers concernés :
  - il n'est pas suffisant de croire qu'il n'y a pas de dossiers concernés ;
  - des efforts raisonnables comprendraient une stratégie pour identifier et localiser tous les dossiers concernés ;
  - l'entité devrait chercher dans tous les endroits raisonnables, y compris les localisations hors site, où les dossiers demandés pourraient se retrouver ;
  - la recherche devrait comprendre les dossiers « sous le contrôle » de l'entité, sinon en sa possession, par exemple les dossiers maintenus par des agents, des consultants ou d'autres services contractuels ;
  - si des recherches adéquates n'ont pas été effectuées, tous les dossiers pertinents ne seront pas identifiés, et la réponse résultante sera inexacte et incomplète.
- Une révision en profondeur du dossier avant d'invoquer des exceptions pour refuser l'accès :
  - il ne suffit pas de présumer que les exceptions s'appliquent ;
  - les dossiers doivent être révisés sur une base de ligne par ligne.

### **Répondre de façon complète**

L'obligation de répondre complètement comprend une réponse en relation à tous les documents demandés. Une réponse complète, lorsque l'accès n'est pas fourni à tous les documents demandés comprendrait ce qui suit :

- si les documents demandés n'existent pas ou ne peuvent être localisés :
  - l'explication des recherches menées pour tenter de localiser les documents ;
  - si les documents ont été détruits, l'explication des processus de gestion des documents et des politiques de destruction qui ont été suivis.

- Si l'accès à une partie des documents concernés ou à tous ces derniers est refusé :
  - l'article 12 de la LAIPVP prévoit le contenu exigé dans une réponse écrite complète, y compris la précision de la disposition particulière et les raisons du refus ;
  - le paragraphe 7(1) de la LRMP énonce le contenu exigé d'une réponse écrite portant sur un refus d'accès à des renseignements médicaux personnels.

## **LES ENQUÊTES DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA SUR LES PLAINTES PORTANT SUR L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE**

La LAIPVP et la LRMP comprennent toutes deux un droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet de « toute décision, tout acte ou défaut d'agir » lié à la demande (paragraphe 59(1) de la LAIPVP et paragraphe 39(1) de la LRMP). Un demandeur peut déposer une plainte précisément au sujet du défaut de remplir l'obligation de prêter assistance, ou l'Ombudsman peut étudier si l'obligation de prêter assistance a été remplie dans une enquête de tous les types de plaintes d'accès à l'information. De plus, en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman peut porter à l'attention de la direction d'un organisme public, tout manquement à l'obligation de porter assistance aux auteurs de demandes (article 49(f) de la LAIPVP).

### **POST-SCRIPTUM SUR L'APPORT D'ASSISTANCE**

Quoique l'obligation de prêter assistance s'applique aux demandes d'accès faites en vertu de la Partie 2 de la LAIPVP et de la LRMP, notre bureau juge que ce devrait être un principe qui sous-tend toutes les actions en vertu des Lois. À titre d'exemple, en ce qui a trait aux dispositions de protection de la vie privée de la Partie 3 de la LAIPVP et de la LRMP, comme meilleure pratique et dans l'esprit de la législation, les entités devraient pouvoir expliquer les pratiques de protection de la vie privée et prêter assistance dans le respect des soucis de protection de la vie privée du particulier.