

Vos
**droits à
l'information**

en vertu de la

LAIPVP

La Loi sur l'accès à l'information et
la protection de la vie privée

 **Ombudsman du Manitoba**

Introduction

Nous avons produit ce guide pour vous aider à comprendre et à exercer vos droits en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP).

À titre de bureau chargé de surveiller l'application de cette loi, l'ombudsman du Manitoba enquête sur les plaintes relatives à la façon dont les organismes publics répondent aux demandes d'accès à l'information et protègent votre vie privée. Tous les jours, nous parlons à des gens qui se préoccupent de leur accès à l'information ou de la protection de leur vie privée et nous parlons aussi à des employés d'organismes publics qui traitent les demandes d'accès et les questions de protection de la vie privée. Nous entendons et comprenons donc les deux points de vue.

Ce guide peut vous aider à vous servir efficacement de la législation. Nous avons inclus des renseignements sur ce que prévoit la loi ainsi que des conseils pratiques sur la façon d'utiliser les systèmes en place pour avoir accès aux renseignements dont vous avez besoin et sur la façon de régler vos questions de vie privée.

Ce guide a d'abord été publié sous le nom de *Guide de l'utilisateur de la LAIPVP* et il a été mis à jour et republié sous le titre *Vos droits à l'information en vertu de la LAIPVP*.

Table des matières

Au sujet de la LAIPVP	4	Protection de votre vie privée	18
		Principes de protection de la vie privée	18
Accéder à l'information	6	Qu'entend-on par renseignements personnels?	19
Quels renseignements sont disponibles?	6	Collecte des renseignements personnels	20
Limites de ce qui peut être communiqué	7	Utilisation des renseignements personnels	21
Combien cela coûte-t-il?	7	Communication des renseignements personnels	21
Pour commencer	7	Protection des renseignements personnels	22
Contacteur l'organisme public	8		
Conseils pour travailler avec les organismes publics	9	Plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée	23
Faire une demande d'accès en vertu de la LAIPVP	9	Plaintes relatives à l'accès à l'information	23
Conseils pour demander l'accès à des documents	10	Plaintes relatives à la protection de la vie privée	23
Conseils pour ceux qui font souvent des demandes	10	Plaintes relatives à la correction de renseignements personnels	24
Délai de réponse	12	Déposer plainte à l'ombudsman	24
Droits	12	Que se passe-t-il quand une plainte est déposée?	24
Estimation des droits	13	Que se passe-t-il pendant l'enquête?	25
Renonciation aux droits	14	Combien de temps dure l'enquête?	25
		Résultats possibles des plaintes	26
Décisions d'accès à l'information	15	Que se passe-t-il si vous n'êtes pas d'accord avec nos conclusions?	26
Accès accordé	15	Arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée	27
Accès refusé	15		
Exceptions à la communication	15		
Exceptions obligatoires	15		
Exceptions facultatives	16		
Correction de vos renseignements personnels	17		

Au sujet de la LAIPVP

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) est entrée en vigueur le 4 mai 1998 et a remplacé la Loi sur l'accès à l'information.

La législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée repose sur deux droits fondamentaux de la personne dans une société démocratique :

- le droit d'accéder aux renseignements que détiennent les organismes gouvernementaux et autres organismes publics, y compris les renseignements nous concernant, sous réserve de certaines exceptions précises;
- le droit à la protection des renseignements personnels recueillis, stockés, utilisés et communiqués par les organismes publics.

La LAIPVP vous donne le droit légal d'accéder aux documents détenus par les organismes publics du Manitoba, sous réserve de certaines exceptions. Elle exige également que les organismes publics, comme les ministères du gouvernement provincial, protègent la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les documents qu'ils détiennent.

Exemples d'organismes publics visés par la LAIPVP :

- Ministères du gouvernement du Manitoba
- Bureau du Conseil exécutif (le premier ministre du Manitoba et ses ministres)
- Toutes les administrations municipales, y compris la Ville de Winnipeg
- Districts d'administration locale
- Conseils communautaires relevant de la Loi sur les Affaires du Nord
- Districts d'aménagement et de conservation
- Organismes du gouvernement du Manitoba, y compris les sociétés d'État comme Manitoba Hydro et la Société d'assurance publique du Manitoba ainsi que les conseils, commissions et autres entités semblables comme la Commission municipale et la Régie des services publics
- Divisions scolaires, universités et collèges
- Hôpitaux et offices régionaux de la santé

La LAIPVP ne s'applique pas :

- aux entreprises du secteur privé, aux organisations à but non lucratif ni aux organisations professionnelles. Les renseignements des employés du secteur privé réglementé par le gouvernement fédéral et les renseignements personnels des clients sont protégés par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Pour en savoir plus sur cette loi, visitez le site du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à priv.gc.ca.
- aux ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement fédéral. Ces entités sont régies par la Loi (fédérale) sur la protection des renseignements personnels et par la Loi (fédérale) sur l'accès à l'information. Pour en savoir plus sur ces lois, visitez le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à priv.gc.ca et celui du Commissariat à l'information du Canada à oic-ci.gc.ca.
- à la consultation, à la collecte, à l'utilisation ni à la communication de vos renseignements médicaux personnels. Ce type de renseignements est régi par la Loi (manitobaine) sur les renseignements médicaux personnels. Pour en savoir plus, visitez notre site à www.ombudsman.mb.ca.

Accéder à l'information

Quels renseignements sont disponibles?

La LAIPVP s'applique à la plupart des documents que détient un organisme public. Un document peut notamment contenir des renseignements écrits, photographiés, enregistrés ou stockés.

Exemples de documents : procès-verbaux, lettres, mémos, rapports, notes, plans détaillés, relevés de transactions financières, photographies, documents audiovisuels et courriels, qu'ils soient stockés électroniquement ou sous forme de document imprimé.

Tous les documents ne sont pas assujettis à la LAIPVP. Certains en sont exclus, notamment les suivants :

- les documents judiciaires
- les documents de l'Assemblée législative du Manitoba et de ses fonctionnaires (le président, le greffier, le vérificateur général, l'ombudsman, l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, le protecteur des enfants et des jeunes et le directeur général des élections)
- les documents des membres de l'Assemblée législative qui ne sont pas ministres
- le matériel pédagogique des employés d'établissements d'enseignement et les renseignements obtenus par ces employés dans le cadre de recherches
- les questions utilisées dans des examens ou épreuves
- les documents rendus publics comme les rapports annuels du gouvernement provincial

L'accès aux documents peut être régi par d'autres lois qui priment parfois sur la LAIPVP comme la Loi sur l'adoption, la Loi sur les services à l'enfant et à la famille, la Loi sur la santé mentale, la Loi sur les valeurs mobilières, la Loi sur les statistiques, la Loi sur les statistiques de l'état civil, la Loi sur les accidents du travail et la Loi (fédérale) sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Il est important de se rappeler que la LAIPVP ne vise qu'à donner accès à des documents et non pas à répondre à des questions. Si vous avez une question au sujet d'une politique gouvernementale, vous devriez contacter le ministère directement.

Limites de ce qui peut être communiqué

L'accès à l'information est la règle; cependant, il existe des circonstances où un organisme public doit ou peut refuser de communiquer des renseignements. Lorsqu'un organisme public refuse de communiquer des renseignements, il doit expliquer la raison de son refus et citer la disposition particulière de la LAIPVP sur laquelle est fondée sa décision.

Il se peut qu'une partie de document vous soit communiquée et que d'autres renseignements ne le soient pas ou soient noircis (caviardés). C'est ce qu'on appelle le prélèvement.

Combien cela coûte-t-il?

Au Manitoba, une demande d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP ne coûte rien. Cependant, elle peut occasionner des frais de recherche, de préparation et de reproduction des documents se rapportant à la demande. Pour plus de détails, voir la section sur les droits.

N'importe qui peut demander des renseignements en vertu de la LAIPVP. Il n'est pas nécessaire d'être citoyen canadien ou résident du Manitoba.

Pour commencer

Parfois, les renseignements que vous cherchez sont peut-être déjà disponibles. Nous vous recommandons de vérifier le site Web de l'organisme public ou de les contacter directement pour voir si vous pouvez obtenir les renseignements sans faire de demande dans le cadre de la LAIPVP. Si vous êtes bénéficiaire de services et cherchez des renseignements auprès de l'organisme public qui vous en fournit, adressez-vous d'abord aux employés de l'organisme avec lesquels vous traitez régulièrement.

Certains bureaux disposent déjà de processus bien en place pour fournir des renseignements. La LAIPVP ne remplace pas ces processus existants pour l'obtention des renseignements que le public peut se procurer normalement. Par exemple, si vous voulez une copie de votre certificat de naissance, vous devez remplir un formulaire spécial et payer des droits.

Contacter l'organisme public

Si vous n'êtes pas certain de l'organisme public qui détient les renseignements que vous recherchez, contactez le Secrétariat de la politique d'accès à l'information et de protection de la vie privée pour obtenir de l'aide. Le Secrétariat fait partie du gouvernement du Manitoba et donne des conseils de nature procédurale aux coordonnateurs et agents de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée dans les ministères et organismes du gouvernement, ainsi qu'aux entités publiques locales. Il peut vous aider avec les questions éventuelles que vous vous posez au sujet de l'accessibilité des renseignements, de leur confidentialité et de la protection de la vie privée. Il peut aussi vous aider à trouver l'organisme public qui détient les documents que vous voulez consulter. Vous pouvez contacter le Secrétariat au :

200, rue Vaughan, bureau 100
Winnipeg (Manitoba) R3C 1T5
Tél. : 204 945-1252
Sans frais : 1 800 617-3588 (au Manitoba)
Télé. : 204948-2008
Courriel : fippa@gov.mb.ca
Site Web : www.gov.mb.ca/fippa

Quand vous contacterez un organisme public, vous parlerez généralement à un coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Tous les organismes publics doivent en avoir un. Ces coordonnateurs sont là pour vous aider et vous expliquer quels renseignements se rapportant à votre demande sont disponibles ou non, et aussi pour vous demander si vous voulez remplir un formulaire de demande d'accès. Ils vous expliqueront le processus et vous aideront à obtenir le formulaire.

Aux termes de la LAIPVP, le coordonnateur est tenu de vous aider avec le traitement de votre demande. Après avoir présenté une demande, vous recevrez peut-être un appel de suivi du coordonnateur vous demandant des renseignements supplémentaires ou des précisions sur les renseignements que vous recherchez. Il est parfois utile et efficace de travailler avec le coordonnateur pour obtenir rapidement ces renseignements. L'accès à l'information ne devrait pas être un processus conflictuel. Le coordonnateur est là pour vous aider et pour vous fournir conseils et assistance.

Vous pouvez consulter une liste des organismes publics et des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée à www.gov.mb.ca/fippa/wheretosend

Conseils pour travailler avec les organismes publics :

- Essayez d'être aussi précis que possible sur le type de renseignements que vous recherchez. Nous vous recommandons de noter ces renseignements par écrit ainsi que toute autre question pertinente avant de contacter l'organisme public.
- Soyez patient, car il se peut que l'éclaircissement de votre demande prenne du temps. Demandez à l'organisme combien de temps cela prendra pour obtenir une réponse et, si rien ne se produit, rappelez pour voir si la situation progresse. En cas de question urgente, faites-le savoir et expliquez pourquoi.
- Si vous ne comprenez pas une politique ou une procédure, demandez au coordonnateur de vous l'expliquer. Certaines politiques et procédures sont très compliquées et on ne s'attend pas à ce que vous soyez un expert ni à ce que vous compreniez tout immédiatement. Demandez au coordonnateur de trouver les règles, politiques ou lois pertinentes et de vous en fournir des copies.
- Certaines demandes de renseignements sont parfois compliquées. Prenez des notes et gardez une liste des personnes à qui vous avez parlé, des dates des conversations et de l'issue de chacune de ces conversations.

Faire une demande d'accès en vertu de la LAIPVP

Il faut faire la demande d'accès par écrit. Dans certains cas, l'organisme public peut vous remettre un formulaire qu'il a créé pour faciliter le processus. Votre demande doit contenir suffisamment de détails pour permettre à l'organisme de trouver les documents que vous recherchez.

Les demandeurs qui ont une capacité limitée à lire ou à écrire en français ou en anglais, ou ceux qui ont une incapacité ou un état de santé qui les empêche de faire une demande écrite peuvent faire une demande orale pour avoir accès à des documents.

Conseils pour demander l'accès à des documents :

- Assurez-vous d'envoyer votre demande à l'organisme public qui détient les documents.
- Soyez aussi précis que possible; mentionnez les dates, les noms de personnes et(ou) les documents pertinents.
- Tenez compte de l'ampleur de la demande. Les demandes qui sont plus vastes de nature peuvent prendre plus de temps à traiter et occasionner des frais.
- Assurez-vous d'inclure votre nom, votre adresse et le numéro de téléphone (ou de télécopieur) où l'on peut vous joindre. Si vous remplissez un formulaire, gardez-en une copie à titre de référence.
- Envoyez votre demande au coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de l'organisme public qui détient les renseignements que vous recherchez.
- Constituez un dossier avec toutes les informations qui se rapportent à votre demande, notamment les réponses que vous pouvez recevoir de l'organisme public.

Conseils pour ceux qui font souvent des demandes

Ceux d'entre vous qui font souvent des demandes d'accès en vertu de la LAIPVP se trouvent dans une situation unique pour aider à améliorer le système et à le rendre plus efficace, non seulement pour vous mais pour d'autres demandeurs et pour les organismes publics qui répondent à vos demandes. Voici comment vous pouvez aider :

- Avant de faire une demande d'accès par écrit, pensez à d'autres sources de renseignements qui peuvent être à votre disposition, notamment les sites Web, les rapports annuels et autres publications. Si vous cherchez des renseignements sur le gouvernement provincial, pensez à vous adresser à la Bibliothèque législative et(ou) au Service de renseignements au public du Manitoba pour voir s'ils peuvent vous fournir les renseignements ou les documents que vous recherchez, ou s'ils peuvent vous indiquer quelqu'un qui peut le faire.
- Rappelez-vous que la LAIPVP donne un droit d'accès aux documents – un organisme public n'est pas obligé de répondre à une question simplement parce qu'elle figure dans une demande d'accès présentée en vertu de la LAIPVP. Assurez-vous que votre demande porte sur des documents.
- Nous vous recommandons de vous adresser à l'organisme public avant de faire votre demande pour en savoir plus sur les documents que vous voulez peut-être consulter. Le fait de savoir comment il conserve et gère les documents ou comment il compile des statistiques sur un programme

avant de soumettre votre demande peut l'aider à traiter votre demande plus efficacement.

- Reportez-vous à d'anciennes demandes et décisions relatives à l'accès à l'information pour éviter de demander des documents que vous avez obtenus récemment ou qui n'existent pas.
- Si vous demandez des documents au nom d'une organisation, pensez à nommer une autre personne qui puisse traiter avec l'organisme public si vous n'êtes pas disponible.
- Rappelez l'organisme public dès que possible lorsqu'il vous contacte pour des éclaircissements au sujet de votre demande. Vous avez 30 jours pour fournir les renseignements supplémentaires à compter du jour où l'organisme vous les demande et si vous ne le faites pas dans ce délai, l'organisme peut laisser tomber votre demande. Quand un organisme public demande des renseignements supplémentaires, son délai de 45 jours est suspendu jusqu'à ce que vous communiquiez ces renseignements. Aussi, plus vite vous transmettez les renseignements, plus vite le traitement de votre demande peut commencer.
- Conservez tous les documents se rapportant à votre demande dans un seul endroit – une copie de votre demande écrite, la décision d'accès de l'organisme public et toute autre correspondance que vous avez eue avec lui au sujet de votre demande. Prenez également note de toute discussion que vous avez eue avec lui à ce sujet.
- Si vous demandez « tous les documents » contenant un certain mot, une certaine expression ou un certain nom, ou traitant un sujet particulier, assurez-vous de fournir autant de contexte que possible en précisant la période, l'endroit, le secteur de programme ou tout autre paramètre permettant à l'organisme de savoir où chercher les documents. Répondre à une demande consiste souvent à chercher et à examiner plus de documents que vous n'imaginiez, et plus la communication entre vous et l'organisme est facile, moins la réponse à votre demande risque d'être retardée par l'examen potentiellement inutile d'une grande quantité de documents.
- Si vous présentez un grand nombre de demandes à la fois, il n'est peut-être pas raisonnable de vous attendre à ce que l'organisme public puisse répondre à toutes vos demandes en 45 jours. Pensez à classer vos demandes par ordre de priorité et soumettez-les dans cet ordre. Sachez que l'organisme public peut prendre en considération le nombre de demandes présentées par un même demandeur pour décider de ne pas tenir compte d'une demande.
- Pensez à la nature des documents que vous demandez. Par exemple, si vous souhaitez connaître les dépenses liées à un événement ou programme récent, il y a plus de chances que l'organisme public possède des documents sur le budget de l'événement plutôt que des documents sur les dépenses réelles qui ne lui ont peut-être pas encore été facturées.

Délai de réponse

Dans la plupart des cas, vous devriez recevoir une réponse de l'organisme dans les 45 jours ouvrables, sauf si l'organisme a transmis la demande à un autre organisme public ou prorogé le délai de réponse.

L'organisme peut prolonger le délai de réponse d'une période supplémentaire de 30 jours. Une période supplémentaire plus longue nécessite la permission de l'ombudsman. Les motifs d'une prorogation sont notamment les suivants :

- si le demandeur ne fournit pas assez de détails permettant à l'organisme public de trouver les documents demandés
- si un grand nombre de documents est demandé ou nécessite beaucoup de recherches, ou si un certain nombre de demandes est présenté par un même demandeur ou par des demandeurs associés
- si l'organisme public a besoin de temps pour consulter un tiers ou un autre organisme public avant de décider d'accorder ou non l'accès aux documents
- si des circonstances exceptionnelles justifient la prorogation

Si l'organisme public décide de proroger le délai de réponse, il doit vous informer par écrit du motif de la prorogation et vous donner la nouvelle date à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse.

Le délai signifie que la réponse de l'organisme public doit vous parvenir au plus tard le 45^e jour mais il peut encore s'écouler quelques jours avant qu'elle n'arrive par courrier.

Si plus de 45 jours se sont écoulés et que vous n'avez pas reçu de réponse, contactez le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée pour savoir où en est votre demande. Vous pouvez aussi porter plainte auprès de l'ombudsman du Manitoba.

Droits

Il n'y a pas de droits à payer pour faire une demande en vertu de la LAIPVP. Cependant, cette loi autorise les organismes publics à exiger des droits pour ce qui suit :

Droits de recherche et de préparation

- trouver les documents, passer le temps nécessaire pour les copies de travail, effectuer le noircissement (caviardage) ou le prélèvement nécessaire

Droits relatifs à la programmation informatique et au traitement de données

- pour le travail interne de programmation ou de traitement de données, ou le coût réel de ce travail lorsqu'il est effectué à l'externe

Droits de copie

- photocopies et imprimés d'ordinateur
- impressions de microfilms
- toute autre méthode de copie

Droits de livraison

- par courrier ordinaire – aucun droit
- par service de messagerie – coût réel

Aucun droit ne peut être exigé pour le temps passé à décider quels renseignements peuvent être communiqués, à étudier les exceptions à la communication qui peuvent s'appliquer, à transmettre la demande à un autre organisme public ou à préparer l'estimation des droits.

Estimation des droits

Si des droits s'appliquent, l'organisme public vous enverra un formulaire d'estimation des droits avant d'entreprendre le travail. Vous aurez 30 jours pour indiquer à l'organisme public que vous paierez les droits ou que vous souhaitez modifier votre demande pour peut-être réduire les droits. Si vous voulez que l'organisme donne suite à votre demande originale, vous devrez signer le formulaire d'estimation des droits et l'envoyer à l'organisme accompagné du montant total.

L'organisme n'est pas obligé de fournir une estimation des droits pour la copie des documents se rapportant à votre demande, car, à ce stade, il ne connaît pas forcément le nombre total de pages à reproduire.

Si vous recevez une estimation qui vous semble déraisonnable, vous pouvez vous adresser au coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée pour obtenir des explications. Celui-ci pourra peut-être aussi vous aider à limiter votre demande et ainsi à réduire le montant des droits tout en vous permettant quand même d'obtenir les renseignements que vous souhaitez. Si vous êtes toujours insatisfait et croyez que l'estimation est déraisonnable, vous pouvez vous plaindre auprès de l'ombudsman du Manitoba.

Si vous ne répondez pas à l'estimation des droits dans les 30 jours, l'organisme public peut estimer que vous avez renoncé à votre demande d'accès. Si l'organisme décide de ne plus tenir compte de votre demande, il doit vous fournir un avis écrit.

Renonciation aux droits

Vous pouvez demander à l'organisme public de renoncer aux droits associés à votre demande si :

- le paiement des droits vous causerait des difficultés financières déraisonnables
- vous demandez accès à vos propres renseignements personnels et la renonciation aux droits est juste et raisonnable dans les circonstances
- les documents se rapportent à une question d'intérêt public touchant la santé publique, la sécurité ou l'environnement

Vous devez demander la renonciation aux droits par écrit. C'est à vous d'expliquer exactement pourquoi vous respectez les critères énoncés ci-dessus pour une telle renonciation. Pour appuyer votre demande, vous devriez fournir autant de détails que possible. Par exemple, si vous croyez que le paiement des droits vous causerait des difficultés financières, vous voudrez peut-être expliquer en détail vos circonstances financières actuelles.

Si vous avez des questions sur les renseignements que vous devez fournir pour demander une renonciation aux droits, vous pouvez vous adresser au coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

L'organisme public étudiera votre demande et décidera s'il est prêt à renoncer à la totalité ou à une partie des droits, ou s'il exige que vous payiez le plein montant. Il vous informera par écrit de sa décision.

Vous pouvez porter plainte auprès de l'ombudsman du Manitoba si l'organisme refuse de renoncer à la totalité ou à une partie des droits.

Décisions d'accès à l'information

Accès accordé

L'organisme public répondra par écrit à votre demande. Si l'accès vous est accordé, vous devriez être informé du moment et de la façon dont il vous sera donné.

Accès refusé

Si on vous refuse l'accès à la totalité ou à une partie des documents demandés, on doit vous aviser par écrit des dispositions particulières de la LAIPVP (appelées exceptions à la communication) sur lesquelles le refus est fondé et vous expliquer comment les exceptions s'appliquent. On vous fournira également les coordonnées d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions concernant le refus et on vous informera de votre droit de porter plainte auprès de l'ombudsman du Manitoba.

Exceptions à la communication

La LAIPVP prévoit des circonstances dans lesquelles l'organisme public ne doit pas communiquer les renseignements demandés ou peut choisir de ne pas les communiquer. C'est ce qu'on appelle les exceptions à la communication.

Lorsqu'une exception à la communication s'applique à une partie de document, les renseignements contenus dans cette partie ne sont pas communiqués. Toutefois, le reste du document doit vous être fourni. Dans la plupart des cas, un blanc ou une grosse ligne noire et la disposition de la LAIPVP portant sur l'exception applicable apparaît à la place des renseignements supprimés.

Exceptions obligatoires

Il existe des exceptions obligatoires pour ce qui est du refus de communiquer des renseignements. Lorsqu'une telle exception s'applique, l'organisme public n'a d'autre choix que de refuser de communiquer les renseignements. Exemples d'exceptions obligatoires :

- atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers (article 17)
- préjudice aux intérêts commerciaux d'un tiers (article 18)
- documents confidentiels du Cabinet datant de moins de 20 ans, sauf en cas de consentement à la communication (article 19)
- renseignements fournis à titre confidentiel par un autre gouvernement (article 20)

- renseignements figurant dans un document lié à l'exécution de la loi et dont la communication est interdite par une loi fédérale [paragraphe 25(2)]
- renseignements d'un tiers qui sont assujettis au privilège juridique [paragraphe 27(2)]

Exceptions facultatives

Une exception facultative est une exception au titre de laquelle l'organisme public peut choisir de communiquer les renseignements ou non. Si l'organisme choisit de ne pas communiquer les renseignements en se fondant sur une exception facultative, il doit clairement expliquer le motif de sa décision.

Exemples d'exceptions facultatives :

- préjudice aux relations intergouvernementales (article 21)
- documents confidentiels d'un organisme public local (article 22)
- avis destinés à des organismes publics (article 23)
- inquiétudes pour la sécurité d'un particulier ou du public (article 24)
- communication nuisible à l'exécution de la loi ou à des instances judiciaires (article 25)
- sécurité des biens (article 26)
- privilège juridique, notamment secret professionnel de l'avocat et privilège relatif au litige (article 27)
- préjudice aux intérêts économiques et autres d'un organisme public (article 28)
- examens et vérifications (article 29)
- renseignements ayant trait aux relations de travail (article 29.1)
- enquêtes en milieu de travail (article 29.2)
- évaluations confidentielles (article 30)
- communication nuisible à la protection des richesses du patrimoine (article 31)
- renseignements qui seront mis à la disposition du public (article 32)

Si vous ne comprenez pas une exception ou avez besoin d'éclaircissements, adressez-vous au coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Cette personne pourra vous expliquer l'exception et comment elle s'applique à votre demande.

Rappelez-vous que c'est à l'organisme public de démontrer pourquoi les renseignements ne doivent pas être communiqués. Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez contacter le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée pour d'autres explications. Vous pouvez aussi porter plainte auprès de l'ombudsman du Manitoba.

Correction de vos renseignements personnels

Si vous croyez qu'il y a une erreur ou omission dans vos renseignements personnels détenus par un organisme public, la LAIPVP vous donne le droit légal de demander à l'organisme d'apporter les corrections nécessaires.

Là encore, nous vous recommandons de contacter d'abord l'organisme public et d'expliquer le type de correction que vous demandez. L'organisme pourra peut-être apporter la correction immédiatement si elle est assez simple, comme un changement d'adresse ou de numéro de téléphone.

Pour d'autres corrections, vous devez présenter une demande écrite à l'organisme public. Votre demande devrait inclure ce qui suit :

- une explication de la raison pour laquelle les renseignements contenus dans le document sont inexacts ou incomplets
- si possible une copie de la partie du document qui, selon vous, est inexacte ou incomplète
- une explication de la correction que vous voulez que l'on apporte

Vous devez envoyer votre demande au coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de l'organisme public qui détient vos renseignements personnels. Conservez une copie de tout ce que vous envoyez à l'organisme. Dans les 30 jours qui suivent la réception de la demande de correction, l'organisme doit :

- effectuer la correction demandée et vous en aviser
- vous aviser de son refus d'apporter la correction, du motif de son refus et de votre droit d'ajouter une déclaration de désaccord au document

Si l'organisme public refuse de corriger vos renseignements personnels, vous pouvez vous plaindre auprès de l'ombudsman du Manitoba.

Protection de votre vie privée

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) vise non seulement à vous donner accès à des documents mais aussi à protéger votre droit à la vie privée. Elle énonce les règles que les organismes publics doivent suivre pour protéger la confidentialité de vos renseignements.

Principes de protection de la vie privée

La LAIPVP énonce les exigences auxquelles les organismes privés doivent se conformer pour protéger les renseignements personnels qu'ils détiennent. Au Manitoba, la législation fait état des principes suivants :

Collecte : les organisations doivent recueillir les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée, à moins d'autorisation contraire dans la législation, et ne recueillir que les renseignements qui sont nécessaires aux fins prévues de la collecte.

Utilisation : les renseignements personnels recueillis à une fin précise ne doivent pas être utilisés à d'autres fins, sauf dans des circonstances particulières ou avec le consentement de la personne.

Communication : les renseignements personnels ne doivent pas être communiqués à un autre organisme ou un autre particulier, sauf dans des circonstances bien précises.

Gestion des renseignements – les politiques et procédures de gestion des documents doivent être suivies pour assurer la protection des documents et pour veiller à ce que les documents ne soient conservés que le temps nécessaire.

Accès individuel : un particulier devrait pouvoir accéder à ses renseignements personnels et les faire corriger.

Transparence : la documentation sur les politiques et les pratiques de gestion et de conservation des renseignements doit être à la disposition du public et facile à comprendre.

Responsabilité : les organisations sont responsables de leurs politiques et pratiques en matière de renseignements personnels, et des documents qui sont en leur possession.

Qu'entend-on par renseignements personnels?

On entend par renseignements personnels tous les renseignements qui sont consignés au sujet d'un particulier identifiable, notamment :

- votre nom
- l'adresse de votre domicile, votre numéro de téléphone et de télécopieur, et votre courriel
- votre âge, sexe, orientation sexuelle, état matrimonial ou familial
- votre ascendance, race, couleur, nationalité, origine nationale ou ethnique
- votre religion ou confession, croyance, appartenance ou activité religieuse
- votre allégeance, appartenance ou activité politique
- votre éducation ou profession
- votre source de revenu ou votre situation, vos activités ou antécédents financiers
- vos antécédents criminels, y compris les infractions aux règlements
- vos opinions personnelles, sauf si elles concernent une autre personne
- les opinions de quelqu'un à votre sujet
- tout numéro identifiant qui vous est propre comme votre numéro d'assurance sociale, de permis de conduire ou de carte de crédit

La confidentialité de vos renseignements médicaux personnels est régie par la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), qui vous donne également accès à vos propres renseignements médicaux. La LRMP s'applique aux professionnels de la santé, aux établissements de soins de santé et aux organismes de services de santé, en plus de tous les organismes publics qui sont soumis à la LAIPVP. Pour en savoir plus sur la LRMP, consultez le site de Santé Manitoba à www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html ou celui de l'ombudsman du Manitoba à www.ombudsman.mb.ca.

La LAIPVP autorise les organismes publics à recueillir, à utiliser et à communiquer vos renseignements personnels. Toutefois, des dispositions sur les éléments à prendre en considération et sur les responsabilités en matière de protection de la vie privée s'appliquent à l'utilisation, à la communication, à la conservation, à la sécurité et à la destruction des documents.

Si vous vous inquiétez parce qu'un organisme public a recueilli, utilisé ou communiqué vos renseignements personnels, ou qu'il ne les a pas protégés, contactez le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de l'organisme en question pour parler de vos inquiétudes. Vous pouvez également porter plainte auprès de l'ombudsman du Manitoba.

Collecte des renseignements personnels

Selon la LAIPVP, il faut tenir compte des facteurs suivants pour recueillir des renseignements personnels :

Fins de la collecte – Selon la LAIPVP, un organisme public ne peut recueillir de renseignements personnels que dans les cas suivants :

- la collecte est légalement autorisée
- les renseignements ont directement trait et sont nécessaires à une activité, à un service ou à un programme existant de l'organisme
- les renseignements sont recueillis à des fins d'exécution de la loi ou de prévention du crime

Nombre limité des renseignements recueillis – Quand un organisme public recueille des renseignements personnels, il ne doit recueillir que le nombre de renseignements personnels vous concernant qui sont nécessaires aux fins prévues de la collecte.

Mode de collecte – Selon la LAIPVP, l'organisme public doit recueillir vos renseignements personnels directement auprès de vous sauf si la loi autorise un autre mode de collecte. La LAIPVP énumère une vingtaine de situations dans lesquelles l'organisme peut recueillir vos renseignements personnels auprès d'une autre source. C'est ce qu'on appelle la collecte indirecte des renseignements personnels. Exemples de situations : vérification de votre admissibilité à un programme, paiement d'une dette ou d'une amende, ou exécution d'une ordonnance alimentaire.

Avis de collecte – Quand un organisme public recueille vos renseignements personnels directement auprès de vous, il doit vous informer de ce qui suit :

- les fins prévues de la collecte
- la disposition législative autorisant la collecte
- le titre et les coordonnées d'un cadre ou employé de l'organisme qui peut répondre à vos questions au sujet de la collecte

La LAIPVP énonce ce qui doit figurer dans l'avis de collecte directe mais elle n'exige pas de forme particulière pour cet avis. La forme de l'avis doit être appropriée à la situation. Par exemple, il peut apparaître sur un panneau public ou être inclus dans une brochure que l'on vous remet, ou bien figurer dans un formulaire de demande lorsqu'on recueille vos renseignements personnels directement auprès de vous.

Utilisation des renseignements personnels

La LAIPVP a notamment pour objet de vous protéger contre l'utilisation non autorisée de vos renseignements personnels par un organisme public, ce qui inclut le traitement et le partage de ces renseignements au sein de l'organisme.

Il est important de noter que le partage de renseignements personnels entre les divisions ou programmes d'un organisme public est un exemple d'utilisation des renseignements personnels. Les employés d'un organisme public utilisent des renseignements enregistrés quand ils :

- consultent les renseignements
- en font des copies
- créent un autre document contenant ces renseignements, par exemple une lettre ou un mémo
- partagent les renseignements au sein de l'organisme public de façon verbale, par courriel ou par télécopieur

Au sein d'un organisme public, seul l'employé qui a besoin de connaître vos renseignements personnels pour effectuer son travail devrait y avoir accès.

Si l'organisme entend utiliser vos renseignements personnels pour prendre une décision qui vous touche directement, il doit prendre les mesures voulues pour que les renseignements soient exacts et complets. Il doit aussi protéger les renseignements en prenant des dispositions raisonnables pour limiter le risque d'utilisation non autorisée.

La LAIPVP énonce les obligations générales de l'organisme public en ce qui concerne l'utilisation des renseignements personnels :

- l'utilisation doit être autorisée par la loi
- elle doit se limiter au nombre minimal de renseignements nécessaires aux fins prévues
- l'utilisation des renseignements personnels par les employés doit être limitée aux personnes qui ont besoin de les connaître

Communication des renseignements personnels

La LAIPVP a également pour objet de vous protéger contre la communication non autorisée de vos renseignements personnels par les organismes publics. On entend par communication la divulgation de renseignements personnels enregistrés à quelqu'un d'extérieur à l'organisme public.

Les renseignements enregistrés peuvent être divulgués de diverses façons :

- en fournissant le document lui-même ou une copie
- en créant un autre document, comme une lettre ou un mémo qui contient les renseignements
- en communiquant verbalement des renseignements contenus dans le document

En communiquant des renseignements personnels, l'organisme public doit prendre les précautions adaptées aux circonstances pour s'assurer que les renseignements ne sont divulgués qu'au destinataire prévu. La communication doit être limitée au nombre minimal de renseignements qui sont nécessaires aux fins prévues de la communication.

L'organisme public est tenu d'évaluer chaque situation et de tenir compte des éléments suivants avant de communiquer les renseignements :

- le motif de la communication
- si le but de la communication est autorisé par la loi
- s'il est approprié dans les circonstances d'obtenir un consentement même si la communication est autorisée par ailleurs
- comment limiter la communication au nombre minimal de renseignements qui sont nécessaires aux fins prévues
- la nature délicate des renseignements
- à qui les renseignements sont communiqués
- comment ils devraient être communiqués

Protection des renseignements personnels

Selon la LAIPVP, l'organisme public est tenu de protéger les renseignements personnels en adoptant des mesures de protection administratives, techniques et physiques raisonnables. Exemples de mesures : chiffrement d'appareils électroniques, protection avec mots de passe, protection avec pare-feu, rangement dans des classeurs verrouillés, politiques et procédures, formation du personnel, etc.

Si vous croyez qu'un organisme public n'a pas protégé vos renseignements personnels de façon sécuritaire, vous pouvez porter plainte auprès de l'ombudsman.

Il y a atteinte à la vie privée en cas de vol ou de perte de renseignements personnels, ou en cas d'accès, d'utilisation, de communication, de destruction ou de modification non autorisés visant ces renseignements. Elle peut être accidentelle ou intentionnelle et elle peut avoir de graves conséquences pour les personnes concernées. Si un organisme public détermine qu'une atteinte à votre vie privée pose un risque réel de grave préjudice pour vous, il doit vous en aviser et aviser aussi toute autre personne concernée. Il doit également aviser l'ombudsman du Manitoba.

Plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

L'ombudsman du Manitoba est un bureau d'examen indépendant doté de vastes pouvoirs d'enquête, de vérification et de production de rapports en vertu de la LAIPVP. Les plaintes entrent généralement dans trois catégories – celles qui portent sur les demandes d'accès à l'information, celles qui touchent la confidentialité des renseignements personnels et celles qui concernent la correction des renseignements personnels.

Plaintes relatives à l'accès à l'information

Si vous avez présenté une demande d'accès en vertu de la LAIPVP, vous pouvez vous plaindre à l'ombudsman pour un certain nombre de raisons, notamment les suivantes :

- l'organisme public n'a pas répondu à votre demande dans les 45 jours
- vous ne croyez pas que la prorogation du délai de réponse au-delà des 45 jours est appropriée
- vous estimez que les droits imposés pour avoir accès aux documents est déraisonnable
- on vous a refusé l'accès à la totalité ou à une partie des documents que vous avez demandés
- à titre de tiers, vous souhaitez contester la décision de l'organisme public de donner accès à vos documents contre votre volonté
- l'organisme public n'a pas tenu compte de votre demande

En général, votre plainte doit être déposée dans les 60 jours suivant la date à laquelle vous êtes avisé de la décision; cependant, différents délais peuvent s'appliquer dans certains cas. Si vous n'êtes pas certain du délai à respecter pour déposer plainte, contactez-nous.

Plaintes relatives à la protection de la vie privée

Vous pouvez vous plaindre à l'ombudsman si vous croyez qu'un organisme public a recueilli, utilisé, communiqué vos renseignements personnels, ou ne les a pas protégés, en violation de la LAIPVP.

Bien qu'il n'existe pas de délai précis pour déposer une plainte relative à la protection de la vie privée, l'ombudsman peut décider de ne pas enquêter sur ce genre de plainte s'il s'est écoulé trop de temps; vous devriez donc porter plainte dès que possible.

Plaintes relatives à la correction de renseignements personnels

Si vous avez demandé à un organisme public de corriger vos renseignements personnels et qu'il a refusé de le faire, vous pouvez vous plaindre à l'ombudsman au sujet de ce refus.

Déposer plainte à l'ombudsman

La loi exige que toutes les plaintes concernant l'accès à l'information ou la protection de la vie privée soient faites par écrit. Pour offrir un meilleur service et mieux comprendre les détails des plaintes, nous publions des formulaires sur notre site. Vous pouvez aussi nous adresser un courriel ou une lettre expliquant votre plainte en détail.

Si vous avez des questions ou désirez obtenir un formulaire de plainte par courriel ou par courrier, contactez-nous au 204 982-9130, au 1 800665-0531 ou à ombudsman@ombudsman.mb.ca.

Lorsque vous nous envoyez votre plainte, nous vous recommandons de l'accompagner de tous les documents ou de toute la correspondance qui s'y rapporte, y compris une copie de la demande d'accès que vous avez présentée en vertu de la LAIPVP et que vous avez envoyée à l'organisme public.

Que se passe-t-il quand une plainte est déposée?

Votre plainte est étudiée pour vérifier qu'il s'agit bien d'une question sur laquelle nous pouvons enquêter. Vous recevrez peut-être un appel d'un de nos analystes si nous avons besoin de précisions. Si nous pouvons enquêter sur la question, votre plainte est assignée à un enquêteur ou une enquêtrice.

L'enquêteur vous enverra une lettre accusant réception de votre plainte et vous téléphonera peut-être aussi en guise de suivi pour vous informer qu'il va se renseigner.

L'enquêteur informera l'organisme public au sujet de votre plainte en lui fournissant notamment une copie de votre plainte écrite pour qu'il puisse nous répondre correctement.

Selon la loi, personne ne doit faire de commentaires sur les discussions que nous avons avec une autre personne ou avec l'organisme public, ni avoir accès aux documents qu'une autre personne ou l'organisme public nous fournit. Cela signifie que nous ne pouvons pas vous remettre de copie de la réponse que nous recevons de l'organisme au sujet de votre plainte.

Que se passe-t-il pendant l'enquête?

Notre enquête consiste à rassembler des renseignements et des éléments de preuve. Nous examinons les renseignements qui sont pertinents à la plainte, ce qui peut inclure un examen de la législation provinciale, des politiques et d'autres documents pertinents comme de la correspondance (écrite et par courriel), des contrats et des avis.

Notre enquête consiste aussi à parler avec vous et avec l'organisme public pour déterminer si la décision ou l'action de l'organisme public était conforme à la LAIPVP. Vous pouvez tous les deux nous fournir d'autres renseignements pour expliquer ou préciser vos points de vue.

Combien de temps dure l'enquête?

Selon la LAIPVP, l'enquête doit être terminée et un rapport doit être rédigé dans les 90 jours suivant le dépôt de la plainte. Nous pouvons prolonger cette période et vous en aviser, vous et l'organisme public.

Résultats possibles des plaintes

Lorsque nous enquêtons à la suite d'une plainte, nous essayons de résoudre la question de façon informelle avec l'organisme public. Cela consiste parfois à trouver un terrain d'entente par lequel l'organisme accepte de vous communiquer certains renseignements ou vous acceptez de modifier votre demande.

Dans certains cas, nous pouvons appuyer votre plainte. Notre rapport indiquera alors que votre plainte est appuyée et nous ferons le suivi avec l'organisme public pour nous assurer qu'il respecte nos conclusions. Dans certains cas, nous faisons des recommandations précises sur les mesures que l'organisme devrait prendre comme des changements de politiques ou le renforcement de la formation des employés.

Il se peut aussi qu'une plainte soit appuyée partiellement. Par exemple, nous pouvons estimer que l'organisme public avait raison de refuser l'accès à une partie de document mais qu'il aurait dû vous communiquer d'autres renseignements. Là encore, nous nous efforçons de faire en sorte que les renseignements qui auraient dû vous être communiqués vous soient fournis.

Enfin, il nous arrive de ne pas appuyer la plainte contre un organisme public parce que celui-ci s'est conformé à la LAIPVP. Nous pouvons, par exemple, déterminer que l'organisme a eu raison de ne pas communiquer des renseignements parce que la divulgation de ces renseignements aurait constitué une atteinte injustifiée à la vie privée d'une autre personne.

À l'issue de notre enquête, nous produisons un rapport écrit avec nos conclusions. Ce rapport peut prendre la forme d'une lettre adressée à vous et à l'organisme public ou bien d'un rapport plus officiel avec des thèmes précis. Vous-même et l'organisme public serez avisés de nos conclusions avant l'envoi du rapport. Dans certains cas, nous rendons nos rapports publics si nous croyons qu'ils peuvent éduquer et informer le public. Dans ces cas, tout renseignement pouvant identifier la personne qui a porté plainte est supprimé.

Que se passe-t-il si vous n'êtes pas d'accord avec nos conclusions?

Si vous êtes toujours insatisfait du refus de l'organisme public de vous donner accès à la totalité ou à une partie d'un document, vous avez le droit de faire appel de la décision à la Cour du Banc de la Reine du Manitoba. L'appel entraîne l'examen de la décision de l'organisme mais pas l'examen du rapport d'enquête de l'ombudsman.

L'appel ne peut être interjeté qu'après que l'ombudsman a produit un rapport et il ne peut porter que sur le refus d'accès. En général, vous devez faire appel devant la Cour du Banc de la Reine dans les 30 jours suivant la réception du rapport d'enquête de l'ombudsman.

La Cour peut rejeter l'appel si elle détermine que l'organisme public pouvait ou devait refuser l'accès au document. Si elle détermine que ce n'était pas le cas, elle peut ordonner la communication de la totalité ou d'une partie des renseignements.

La décision de la Cour du Banc de la Reine est définitive et exécutoire.

Selon la LAIPVP, les autres décisions d'accès ou les décisions concernant la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels par un organisme public ne peuvent pas faire l'objet d'un appel.

Arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée

Si nous faisons des recommandations au sujet d'une plainte relative à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et que l'organisme public ne donne pas suite à ces recommandations, nous pouvons renvoyer l'affaire à l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée pour examen.

L'arbitre peut ordonner à l'organisme public de se conformer à nos recommandations. Par exemple, il peut lui ordonner de communiquer les renseignements qu'il n'a pas communiqués à l'auteur d'une demande d'accès ou il peut lui ordonner de changer la façon dont il recueille, utilise ou communique les renseignements personnels.

Pour en savoir davantage sur le rôle de l'ombudsman du Manitoba en vertu de la LAIPVP et sur la procédure à suivre pour porter plainte, visitez notre site à www.ombudsman.mb.ca, appelez-nous au 204 982-9130 ou au 1 800 665-0531, ou envoyez-nous un courriel à ombudsman@ombudsman.mb.ca.

Il est possible de consulter la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/f175f.php>



Ombudsman du Manitoba

www.ombudsman.mb.ca

500, av. Portage, bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Tél. : 204 982-9130
Télééc. : 204 942-7803
Sans frais : 1 800 665-0531
ombudsman@ombudsman.mb.ca

1011, av. Rosser, bur. 202
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
Tél. : 204 571-5151
Télééc. : 204 571-5157
Sans frais : 1 888 543-8230

2022

Disponible en divers formats sur demande