



Les avis de pratique sont rédigés par l'ombudsman du Manitoba pour aider ceux et celles qui utilisent la législation. Ils ne visent qu'à donner des conseils et ne remplacent pas les textes législatifs.

## Obligation d'assistance en vertu de la LAIPVP - Éléments de l'obligation d'assistance

L'obligation d'assistance prévue par la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) concerne les demandes d'accès en vertu de la partie 2 de la loi. La loi oblige les organismes publics à « déployer tous les efforts raisonnables pour aider » un demandeur et « à répondre sans délai, de manière ouverte, précise et complète » (article 9 de la LAIPVP).

L'obligation d'assistance est une obligation formelle que les organismes publics doivent remplir tout au long des étapes du traitement d'une demande d'accès.

Cette obligation doit toujours être envisagée et appliquée de manière raisonnable, au cas par cas.

### Faire tous les efforts raisonnables pour aider

**Fournir une assistance de manière proactive et en réponse à un demandeur qui demande de l'aide**

**Déterminer si la demande peut être traitée de manière informelle en dehors de la LAIPVP. Par exemple :**

- S'agit-il du type d'informations qui seraient régulièrement publiées par l'entité?
- Le demandeur souhaite-t-il vraiment obtenir une réponse à une question plutôt que d'accéder à un dossier?
- Existe-t-il une autre loi qui prévoit un droit d'accès?

**Expliquer les processus d'accès à l'information prévus par la loi :**

- Indiquer qu'une demande dans le cadre de la LAIPVP doit être faite par écrit ainsi que les informations qui doivent être incluses

- Si l'organisme public dispose d'un formulaire spécifique à utiliser, en fournir un exemplaire au demandeur ou lui fournir un lien

### **Faciliter les demandes verbales :**

- En vertu de la LAIPVP, une personne peut présenter une demande orale d'accès à un dossier si la capacité du demandeur à lire ou à écrire le français ou l'anglais est limitée ou si son handicap ou son état de santé l'empêche de présenter une demande écrite (paragraphe 8(3))
- Un organisme public peut également aider un demandeur en acceptant une demande verbale dans d'autres circonstances où cela serait raisonnable et approprié
- Dans les deux cas, l'organisme public doit rédiger la demande de documentation

### **Déterminer si la demande peut être clarifiée pour éviter des coûts inutiles et une perte de temps :**

- L'objectif serait de limiter la demande tout en répondant aux besoins d'accès du demandeur et non de dissuader la demande
- Demander au demandeur par écrit des informations supplémentaires relatives à la demande (le délai de réponse est suspendu lorsqu'un organisme public clarifie une demande auprès d'un demandeur en vertu de l'article 12.1 de la LAIPVP)
  - Le cas échéant, discuter avec le demandeur avant de prendre cette mesure, car cela pourrait rendre caduque une demande officielle d'éclaircissements. L'organisme public peut alors simplement documenter les éclaircissements dans un accusé de réception écrit adressé au demandeur.
  - Le demandeur ne sait peut-être pas comment l'organisme public étiquette, conserve ou tient à jour les dossiers. L'organisme public doit communiquer avec le demandeur pour l'aider à identifier le véritable objectif de la demande, plutôt que de se fier uniquement aux termes ou aux identifiants exacts utilisés dans la demande. Une stratégie devrait être élaborée pour rechercher des documents conformes à l'intention du demandeur.
- Avant de décider de ne pas tenir compte d'une demande, discutez avec le demandeur du traitement de la demande et recueillez des informations supplémentaires dans le but de trouver une solution

## **Les efforts raisonnables pour aider un demandeur consistent notamment à expliquer les différents processus prévus par la LAIPVP, notamment comment :**

- Modifier une demande d'accès pour réduire le montant des frais
- Présenter une demande de dispense des frais d'accès en vertu du paragraphe 9(1) du Règlement sur l'accès et la protection des renseignements personnels en vertu de la LAIPVP
- Faire une demande de correction des renseignements personnels
- Expliquer au demandeur quels renseignements doivent être fournis pour démontrer qu'il est habilité à exercer les droits d'une autre personne (article 79 de la LAIPVP)

## **Répondre sans délai**

### **Garantir une réponse rapide**

En vertu de la LAIPVP, un organisme public doit « déployer tous les efforts raisonnables » pour répondre dans le délai de 45 jours (paragraphe 11(1)). Un organisme public devrait commencer à traiter la demande dès sa réception. Cela permettra à l'organisme public de savoir très tôt dans le processus si des éclaircissements supplémentaires sont nécessaires ou si d'autres mesures, telles qu'un transfert de demande ou une estimation des frais, s'avèrent nécessaires. Dans de nombreux cas, les demandes peuvent être traitées avant la date limite. Les prolongations du délai de réponse en vertu de la LAIPVP ne peuvent être accordées en raison du retard d'un organisme public à prendre des mesures pour traiter la demande d'accès.

## **Répondre ouvertement**

### **Communiquer avec les demandeurs pour expliquer les décisions relatives à l'accès**

- Expliquer les motifs d'une prorogation du délai de réponse en vertu de la LAIPVP
- Expliquer la base des frais facturés en relation avec la demande d'accès et, le cas échéant, identifier les options envisageables pour réduire les frais
- Motiver la décision de ne pas renoncer aux frais
- Expliquer pourquoi le demandeur est invité à fournir des informations supplémentaires (en vertu de l'article 12.1 de la LAIPVP) et en quoi ces informations sont pertinentes et nécessaires pour répondre à sa demande

### Exemples d'ouverture :

- Fournir des informations au demandeur pour expliquer un dossier auquel l'accès a été accordé. En vertu de la LAIPVP, un organisme public qui donne accès à un dossier peut fournir toute information supplémentaire jugée nécessaire pour expliquer le dossier (paragraphe 14(2)).
- En vertu de la LAIPVP, si un document existe mais qu'il n'est pas dans le format demandé par l'auteur, l'organisme public peut créer un dossier dans le format demandé s'il estime qu'il serait plus simple ou moins coûteux de le faire (paragraphe 10(2)). L'organisme public pourrait discuter avec le demandeur pour savoir si cette approche répondrait à sa demande.

### Répondre avec précision

Répondre à une demande d'accès nécessite à la fois une recherche adéquate et un examen approfondi des dossiers pertinents.

### Effectuer une recherche adéquate pour trouver des dossiers pertinents :

- Il ne suffit pas de croire qu'il n'y a pas de dossiers pertinents
- Il n'est pas acceptable d'omettre de faire une recherche dans les dossiers, en partant de la conviction que s'ils existaient, ils contiendraient des informations qui feraient l'objet d'exceptions
- Élaborer une stratégie logique, réaliste et pratique pour identifier et localiser les dossiers pertinents, en se basant sur la compréhension qu'a un employé expérimenté de la structure organisationnelle, des programmes, des activités et des responsabilités de l'entité et de la manière dont les dossiers sont conservés au sein de l'organisme
- Effectuer des recherches dans tous les emplacements raisonnables, y compris les emplacements hors site
- Inclure les enregistrements « sous le contrôle » de l'entité, et pas seulement les dossiers en sa possession, par exemple les dossiers tenus par des agents, des consultants ou d'autres services contractuels
- Un organisme public doit démontrer que ses recherches ont porté sur tous les domaines où l'on pouvait raisonnablement s'attendre à ce que des documents pertinents existent
- Si des recherches adéquates ne sont pas effectuées, tous les dossiers pertinents ne seront pas identifiés, ce qui entraînera une réponse inexacte et incomplète

## **Examiner attentivement les dossiers avant d'avancer qu'une exception pour refuser l'accès s'applique :**

- Il ne suffit pas de supposer qu'une exception s'applique : l'information peut être différente de ce qui était prévu ou soumise à une limite à l'exception
- Les dossiers doivent être examinés ligne par ligne, car des exceptions s'appliquent aux informations contenues dans les dossiers, pas nécessairement aux dossiers complets, et le demandeur a droit à toute information qui n'est pas soumise à une exception, si l'information exceptée peut raisonnablement être supprimée du dossier (paragraphe 7(2) de la LAIPVP)

## **Répondre complètement**

La réponse à une demande d'accès doit porter sur tous les dossiers qui ont été demandés, en particulier lorsque les dossiers pertinents n'existent pas ou que l'accès n'est pas fourni dans son intégralité.

### **Si les documents demandés n'existent pas ou s'avèrent introuvables :**

- Confirmer qu'une partie ou que l'ensemble des dossiers n'existent pas ou sont introuvables, et identifier les dossiers qui appartiennent à ces catégories
- Expliquer les recherches effectuées pour tenter de trouver les dossiers
- Si les dossiers ont été détruits, expliquer les processus de gestion des dossiers et les politiques de destruction qui ont été suivis

### **Si l'accès à une partie ou à la totalité des dossiers pertinents est refusé :**

- L'article 12 de la LAIPVP définit le contenu requis d'une réponse écrite complète, y compris la communication de la disposition spécifique et des raisons du refus

## **Enquêtes menées par l'ombudsman du Manitoba sur les plaintes relatives à l'obligation d'assistance**

En vertu de la LAIPVP, l'ombudsman enquête sur les plaintes selon lesquelles l'obligation d'assistance n'a pas été respectée et peut porter tout manquement à cette obligation à l'attention des organismes publics.

Révision : Septembre 2025