

RAPPORT  
ANNUEL  
de GESTION **2019  
2020**

Commission d'accès à l'information du Québec



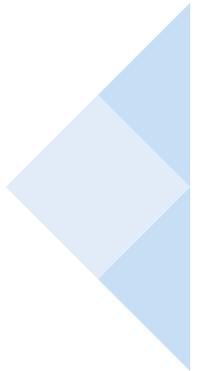
Commission  
d'accès à l'information  
du Québec



RAPPORT  
ANNUEL  
de GESTION

2019  
2020

Commission d'accès à l'information du Québec



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Web de la  
Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :  
[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes  
que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées  
à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal – 2020  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISBN : 978-2-550-87268-9 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-550-87269-6 (version PDF)

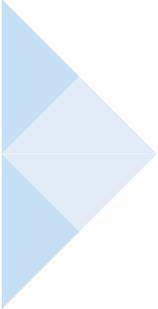




## LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

<b>7 688 900 \$</b>	Budget
<b>9</b>	Membres au 31 mars 2020
<b>67</b>	Effectif au 31 mars 2020
<b>3 094</b>	Demandes reçues (en hausse de 29 %)
<b>3 018</b>	Demandes traitées (en hausse de 21 %)
<b>1 316</b>	Dossiers en juridictionnel réglés par médiation (en baisse de 13 %)
<b>2 556</b>	Dossiers en juridictionnel traités (en hausse de 18 %)
<b>2 378</b>	Dossiers fixés au rôle d'audience (en hausse de 21 %)
<b>601</b>	Décisions juridictionnelles rendues (en hausse de 21 %)
<b>250</b>	Dossiers d'enquête traités (en hausse de 108 %)
<b>118</b>	Dossiers d'autorisation à recevoir des renseignements personnels à des fins de recherche, d'étude ou de statistique (en baisse de 11 %)
<b>6 312</b>	Demandes d'information
<b>19 690</b>	Appels téléphoniques





## MESSAGE DU MINISTRE

### **Monsieur François Paradis**

Président de l'Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
1<sup>er</sup> étage, bureau 1.30  
1045, rue des Parlementaires  
Québec (Québec) G1A 1A4



Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, je suis heureux de transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2020.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Justice, ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels, ministre responsable de la Laïcité et de la Réforme parlementaire, ministre responsable de la Langue française et ministre responsable de la région de la Montérégie,

**SIMON JOLIN-BARRETTE**

Québec, septembre 2020



## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION

### **Monsieur Simon Jolin-Barrette**

Ministre de la Justice, ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels, ministre responsable de la Laïcité et de la Réforme parlementaire, ministre responsable de la Langue française et ministre responsable de la région de la Montérégie  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

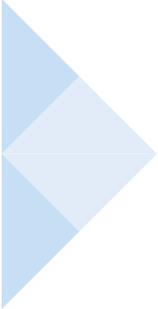
Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats obtenus au cours de l'exercice.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, septembre 2020



## TABLE DES MATIÈRES

1 Mot de la présidente .....	11
2 Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents .....	13
3 L'organisation .....	15
4 L'organigramme .....	19
5 Les faits saillants .....	21
6 Les résultats .....	29
▶ 6.1 Les résultats relatifs au plan stratégique 2019-2023 .....	29
1 <sup>er</sup> enjeu .....	30
2 <sup>e</sup> enjeu .....	39
3 <sup>e</sup> enjeu .....	42
▶ 6.2 Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens .....	43
7 Le rapport d'activités .....	47
8 L'utilisation des ressources .....	53
▶ 8.1 Les ressources humaines .....	53
▶ 8.2 Les ressources budgétaires et financières .....	56
▶ 8.3 Les ressources informationnelles .....	58
9 Les autres exigences .....	59
▶ 9.1 La gestion et le contrôle des effectifs .....	59
▶ 9.2 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics .....	60
▶ 9.3 L'accès à l'égalité en emploi .....	61
▶ 9.4 L'éthique et la déontologie des membres de la Commission .....	65
▶ 9.5 L'allègement réglementaire et administratif .....	65
▶ 9.6 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels .....	65
▶ 9.7 L'emploi et la qualité de la langue française .....	67
▶ 9.8 L'article 21.1 de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> .....	67
▶ 9.9 La Politique de financement des services publics .....	68
ANNEXE I : Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2019-2020 .....	69
ANNEXE II : Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information .....	71



## Liste des tableaux et graphiques

Progression de l'indicateur : Nombre de plaintes traitées .....	31
Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées .....	31
Nombre d'enquêtes en traitement .....	32
Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes .....	32
Progression de l'indicateur : Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu .....	33



## LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES (SUITE)

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision après une seule audience .....	34
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision et nécessitant plus d'une audience .....	34
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation .....	34
Progression de l'indicateur : Nombre de dossiers en attente .....	35
Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement .....	35
Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées .....	36
Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience .....	37
Répartition du nombre d'audiences tenues selon l'endroit .....	37
Nombre de décisions juridictionnelles rendues .....	37
Évolution du délai moyen de délibéré .....	38
Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation .....	38
Progression de l'indicateur : Nombre d'outils déployés .....	39
Progression de l'indicateur : Nombre d'interventions initiées annuellement .....	40
Progression de l'indicateur : Pourcentage d'activités réalisées annuellement .....	41
Progression de l'indicateur : Jours de formation par employé .....	42
Progression de l'indicateur : Nombre de mesures mises en place .....	43
Délais de réponse aux appels téléphoniques .....	45
Effectif en poste au 31 mars 2020 .....	53
Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2020 par unité administrative et par catégorie d'emploi .....	53
Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail .....	54
Évolution des dépenses de formation .....	54
Jours de formation selon la catégorie d'emploi .....	54
Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite .....	55
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent .....	55
Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée .....	55
Dépenses et évolution par secteur d'activité .....	56
Répartition des ressources de la Commission entre ses principaux mandats pour l'exercice 2019-2020 .....	57
Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020 .....	58
Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020 .....	59
Heures rémunérées par secteur d'activité en 2019-2020 .....	59
Effectif autorisé total .....	60



## LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES (SUITE)

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1 <sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020 .....	60
Effectif régulier au 31 mars 2020 .....	61
Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020 .....	61
Embauche des membres des groupes cibles en 2019-2020 .....	62
Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi .....	62
Évolution de la présence des membres des groupes cibles (sauf les membres des MVE) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année .....	62
Évolution de la présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année .....	63
Présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020 .....	63
Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi .....	64
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 .....	64
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH .....	64
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars .....	64
Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) .....	65
Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et du délai de traitement .....	66
Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue .....	66



# 1 MOT DE LA PRÉSIDENTE



Il me fait plaisir de présenter, pour la première année à titre de présidente, le rapport annuel de gestion et d'activités de la Commission d'accès à l'information. Ce rapport marque la première année du nouveau plan stratégique 2019-2023 de la Commission. Au cœur de ses priorités : offrir des recours efficaces et accessibles et exercer une influence accrue sur les comportements et les pratiques afin de prévenir les situations nécessitant de recourir aux services de la Commission. Pour ce faire, elle doit évidemment pouvoir compter sur une équipe compétente.

Grâce à l'ensemble de son personnel, la Commission a atteint ou dépassé 7 des 8 cibles qu'elle s'était fixées pour 2019-2020. N'eût été la situation d'urgence sanitaire qui a forcé l'annulation de toutes les audiences et des activités de médiation de la seconde moitié du mois de mars, la cible visant à réduire le nombre de dossiers en attente de traitement de la section juridictionnelle aurait vraisemblablement aussi été atteinte. En effet, l'inventaire a crû de 98 dossiers, ce qui est largement en deçà du nombre d'audiences annulées pour cette période. La hausse importante de nouvelles demandes reçues cette année (33 %) a également eu un effet certain sur le nombre de dossiers toujours en attente de traitement.

C'est donc avec fierté et reconnaissance envers l'ensemble du personnel que je présente les résultats au sujet des objectifs que s'était donnés la Commission cette année. Leur engagement indéfectible et leurs efforts constants pour améliorer l'efficacité de la Commission tout en maintenant la qualité de ses services ont porté fruit, et je tiens à leur dire : mission accomplie pour 2019-2020 !

Certes, il y a encore des améliorations à apporter – et les engagements de la Commission pour les prochaines années en témoignent –, mais le progrès réalisé doit nous encourager à poursuivre dans cette voie avec détermination et optimisme.

Par exemple, le délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision après une seule audience a diminué de quatre mois. Une fois l'audience tenue, le délai moyen de délibéré n'est que de 25 jours, bien en deçà des 90 jours maximum prévus par la loi. Ces réductions de délais résultent en partie d'un nombre record de dossiers portés au rôle d'audience cette année (en hausse de 21 % – ce nombre a plus que doublé en deux ans). Les audiences et la médiation réalisées dans ces dossiers ont permis de traiter 2 556 dossiers, soit une hausse de 18 % par rapport à l'année précédente et de 50 % au cours des deux derniers exercices.

Le nombre de dossiers traités par la section de surveillance a aussi atteint un nouveau sommet. Entre autres, 250 dossiers de plainte ont été traités, une hausse de 108 %. Cela a permis de diminuer le nombre de dossiers en attente, malgré une hausse substantielle du nombre de plaintes reçues (augmentation de 60 % en un an).

Soutenue par sa nouvelle équipe de veille, de recherche et de promotion, la Commission a réalisé divers travaux concernant les enjeux de transparence et de protection des renseignements personnels soulevés par les systèmes biométriques et d'intelligence artificielle, incluant la reconnaissance faciale. Cette équipe a également permis à la Commission de mener une veille sur les nouveaux enjeux en ces matières soulevés de par le monde par la pandémie de COVID-19. Ceux-ci sont nombreux, tant en raison de la situation d'urgence sanitaire décrétée qu'à cause des outils et des pratiques développés en lien avec les mesures sanitaires imposées lors du confinement et de la reprise progressive des activités.

Soucieuse d'offrir à sa clientèle des outils pratiques visant à l'accompagner dans l'application de la législation dont elle assure la surveillance ou dans l'exercice de ses droits et de ses recours, la Commission a aussi élaboré et diffusé divers documents de sensibilisation et participé à plusieurs événements. À ce chapitre, soulignons la diffusion d'un guide pour la réalisation d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et l'organisation d'un colloque soulignant les 25 ans de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, en collaboration avec le Barreau du Québec. Par ailleurs, de manière à rejoindre un plus grand nombre de personnes, la Commission est maintenant présente sur Twitter.

Le présent rapport fait état de nombreuses autres réalisations. Je vous invite à le consulter pour de plus amples détails.

Comme je le soulignais l'an dernier à titre de vice-présidente, malgré ces résultats encourageants, l'actualité témoigne de l'ampleur des défis actuels et futurs en matière de transparence et de protection de la vie privée à l'ère numérique. La Commission a d'ailleurs cosigné en octobre 2019 une résolution commune avec ses homologues au Canada demandant aux différents gouvernements de moderniser la législation applicable (*Pour une législation efficace sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information dans une société guidée par les données*<sup>1</sup>).

Ainsi, je ne peux que réitérer que pour réaliser pleinement ses missions, la Commission doit disposer de ressources proportionnelles aux défis que posent ces enjeux. Elle doit aussi pouvoir s'appuyer sur des lois modernes réaffirmant les obligations de transparence et de protection de la vie privée de toutes les organisations et avoir les pouvoirs nécessaires pour assurer leur application, y compris des sanctions dissuasives.

Le projet de loi n° 64, déposé en juin 2020, est un pas dans la bonne direction concernant la législation en matière de protection des renseignements personnels. Toutefois, la transparence gouvernementale n'a jamais été aussi cruciale qu'en cette période historique. Il importe plus que jamais de pouvoir avoir accès en temps utile à l'information pertinente. La transparence entourant les décisions et la mise en œuvre des mesures exceptionnelles dans le contexte de l'urgence sanitaire relative à la COVID-19 par l'ensemble des organismes publics est essentielle pour respecter nos valeurs démocratiques et préserver la confiance des citoyens. En tout temps, l'accès à l'information est un outil important pour l'imputabilité des organismes publics qui doivent rendre compte de leur travail et des décisions qu'ils prennent. Pour la Commission, une réforme de l'accès aux documents demeure une priorité.

La présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, septembre 2020

---

<sup>1</sup> Le texte de cette résolution est disponible sur le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : [https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/ce-que-nous-faisons/collaboration-avec-les-provinces-et-les-territoires/resolutions-conjointes-avec-les-provinces-et-territoires/res\\_191001/](https://www.priv.gc.ca/fr/a-propos-du-commissariat/ce-que-nous-faisons/collaboration-avec-les-provinces-et-les-territoires/resolutions-conjointes-avec-les-provinces-et-territoires/res_191001/).



## 2 DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de la Commission d'accès à l'information :

- ▶ décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- ▶ présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- ▶ présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

La présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, septembre 2020



# 3

## L'ORGANISATION

La Commission d'accès à l'information est créée en 1982, lors de l'adoption de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-21) (ci-après « Loi sur l'accès »). La création de la Commission est le résultat d'une préoccupation à l'égard des enjeux associés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information. Depuis 1994, la Commission veille aussi à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1) (ci-après « Loi sur le privé »).

Les membres de la Commission sont nommés par l'Assemblée nationale, sur proposition du premier ministre, par résolution approuvée par au moins les deux tiers de ses membres. Leur mandat, qui peut être renouvelé, est d'une durée d'au plus cinq ans.

### L'ORGANISATION EN BREF

#### LA MISSION

La Commission d'accès à l'information est à la fois un tribunal administratif et un organisme de surveillance qui veille à l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. Elle voit aussi à la promotion et au respect des droits des citoyens à l'accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels.

#### LA VISION

**Promouvoir, surveiller et décider** : par ses interventions, son influence et son expertise spécialisée, la Commission contribue à l'adoption de pratiques novatrices et de lois respectueuses de la vie privée des citoyens et favorisant la transparence gouvernementale. Ses interventions permettent également de faire connaître les enjeux contemporains dans ces domaines. La Commission offre des recours efficaces et accessibles.

#### LES VALEURS

Le *Plan stratégique 2019-2023* accorde la priorité à quatre valeurs qui soutiennent la vision de l'organisation. Ces valeurs sont :

##### LE RESPECT :

Nous agissons avec considération dans toutes nos relations et faisons preuve d'écoute, de courtoisie et de discrétion.

##### L'INDÉPENDANCE :

Nous agissons et décidons en toute impartialité, sans parti pris ni influence ou pression extérieures.

##### L'ENGAGEMENT :

Nous nous investissons dans notre travail et l'effectuons avec professionnalisme afin d'offrir un service de qualité.

##### LA COLLABORATION :

Nous participons tous ensemble à la réalisation de la mission de la Commission et développons des partenariats afin d'accroître notre expertise et d'assurer une plus grande portée à nos actions.

Nous adhérons également aux valeurs de la fonction publique du Québec.

## LES PRINCIPALES ACTIVITÉS

La Loi sur l'accès a été adoptée en 1982. Innovante et avant-gardiste, cette législation offrait à la fois un mécanisme de transparence aux citoyens intéressés aux affaires de l'État ainsi qu'un régime de protection des renseignements personnels adapté au contexte de l'époque. Cette loi prévoyait la création de la Commission, qui devenait alors la première autorité en Amérique du Nord à régir aussi bien l'accès aux documents des organismes publics que la protection des renseignements personnels dans le secteur public. Quelques années plus tard, le Québec innovait encore en assujettissant le secteur privé à une législation en matière de protection des renseignements personnels.

À la suite de modifications législatives adoptées en 2006 ayant conduit à sa restructuration, la Commission est constituée de deux sections : une juridictionnelle et une de surveillance.

La **section juridictionnelle** tranche les demandes de révision dans le secteur public et les demandes d'examen de mécontentement dans le secteur privé. Selon la Loi sur l'accès, les demandes de révision résultent de l'insatisfaction des citoyens quant au traitement, par les organismes publics, de leurs demandes d'accès aux documents contenant des renseignements administratifs ou de leurs demandes d'accès ou de rectification à leurs renseignements personnels. En application de la Loi sur le privé, les demandes d'examen de mécontentement découlent des démarches infructueuses des citoyens qui désirent obtenir l'accès aux renseignements personnels détenus par les entreprises privées à leur sujet ou la rectification de ceux-ci. Afin de favoriser une approche déjudiciarisée de ces dossiers, la Commission offre un service de médiation qui permet, dans une grande majorité de cas, de trouver une issue au litige à la satisfaction des parties.

Dans le cadre des activités de sa **section de surveillance**, la Commission est principalement chargée de surveiller l'application de la Loi sur l'accès auprès des organismes publics et de la Loi sur le privé auprès des entreprises. Pour ce faire, elle dispose de pouvoirs d'enquête et d'inspection à la suite du dépôt de plaintes ou de sa propre initiative. Les enquêtes menées peuvent donner lieu à des ordonnances, à des recommandations ou à des activités de sensibilisation visant à ce que les entreprises et les organismes concernés adoptent des pratiques conformes à l'esprit et à la lettre de la loi. En plus de délivrer des autorisations ou des avis sur des projets impliquant la communication de renseignements personnels dans les cas prévus par la loi, elle produit des avis destinés aux parlementaires au sujet de projets de loi abordant des enjeux d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs particuliers à la Commission : la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*<sup>2</sup>, qui porte notamment sur la création de banques de données biométriques; la Loi sur l'administration fiscale<sup>3</sup>; la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>4</sup>; la *Loi concernant le partage de certains renseignements de santé*<sup>5</sup>; et le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*<sup>6</sup>, pour ne nommer que ceux-là.

En complément à ces activités, la Commission joue un rôle de promotion lui permettant de prôner de meilleures pratiques autant en matière de transparence étatique qu'en matière de protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé.

## LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

### LES MEMBRES

Au 31 mars 2020, la Commission comptait neuf membres nommés par l'Assemblée nationale. À leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf en ce qui concerne la présidente, M<sup>e</sup> Diane Poitras, et la vice-présidente, M<sup>e</sup> Lina Desbiens, nommée à la fin de la dernière session parlementaire. Celles-ci interviennent à la fois dans les sections juridictionnelle et de surveillance. Les autres membres de la Commission étaient, au 31 mars 2020, M<sup>e</sup> Philippe Berthelet, M<sup>e</sup> Cynthia Chassigneux, M<sup>e</sup> Jean-François Gauthier, M<sup>e</sup> Guylaine Giguère, M<sup>e</sup> Rady Khuong, M<sup>e</sup> Marc-Aurèle Racicot et M<sup>e</sup> Martine Riendeau.

<sup>2</sup> RLRQ, c. C-11.

<sup>3</sup> RLRQ, c. A-6.002.

<sup>4</sup> RLRQ, c. S-4.2.

<sup>5</sup> RLRQ, c. P-9.0001.

<sup>6</sup> RLRQ, c. A-2.1, r. 2.

Six membres, dont la vice-présidente, exercent leurs fonctions principalement au bureau de la Commission à Montréal, alors que trois membres, dont la présidente, exercent leurs fonctions principalement au siège social de la Commission, à Québec. Dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles, les membres sont appelés à se déplacer dans les différentes régions du Québec afin de tenir des audiences et ainsi permettre une meilleure accessibilité aux services offerts par la Commission.

La présidence dirige et administre les affaires de la Commission. Elle favorise la participation des membres à l'élaboration des orientations générales de la Commission en vue de maintenir la qualité et la cohérence des décisions. De plus, la présidence veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions. À cet égard, la vice-présidente a pour fonction de remplacer la présidente en cas d'absence ou d'empêchement de cette dernière ou de vacance de son poste.

## LE PERSONNEL

Afin de remplir la mission de la Commission et d'atteindre les objectifs du nouveau plan stratégique de l'organisation, les membres sont appuyés par un personnel possédant des expertises diversifiées et affecté à l'une des directions suivantes : la Direction de la surveillance, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques, la Direction de l'administration et le Bureau de la présidence.

La Direction de la surveillance appuie les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section, en plus d'être responsable de la gestion des communications de l'organisation. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les fonctions reliées aux enquêtes et aux inspections ainsi qu'aux demandes d'avis concernant les ententes de communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées.

Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics un processus de médiation. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance en analysant les projets de loi ou de règlement qui soulèvent des enjeux concernant les activités de la Commission. Les juristes de cette direction veillent aussi à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque, par exemple, la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels ou de révisions judiciaires relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance. Cette direction s'assure de la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Elle collabore aux activités des membres et est responsable de l'enregistrement des décisions et de leur transmission aux parties, en plus d'agir à titre de greffe. Elle voit également à la confection des rôles d'audience de la section juridictionnelle.

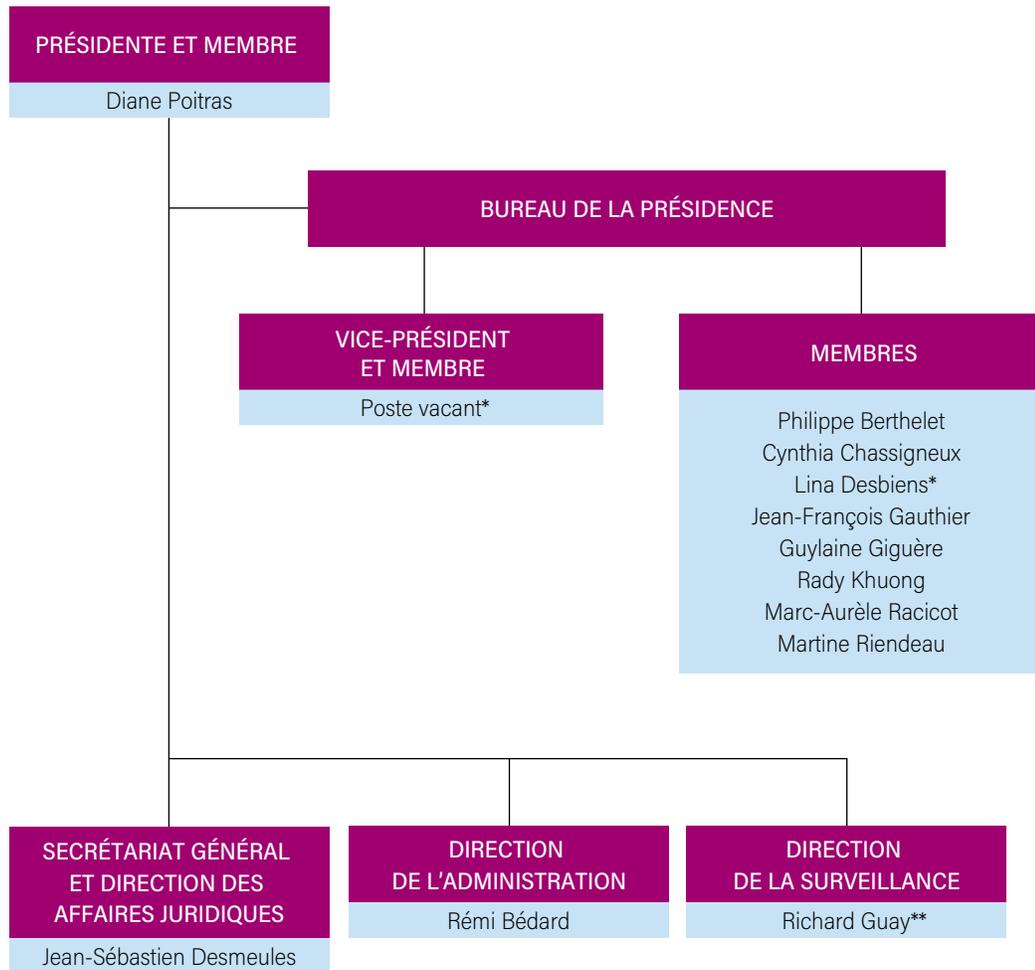
La Direction de l'administration est responsable de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles de la Commission. Cette direction assume l'entretien du système de gestion des dossiers. Son directeur agit comme responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Quant à l'équipe du Bureau de la présidence, elle seconde l'ensemble des membres dans la réalisation de mandats bien définis, tels que la réalisation de certaines activités de promotion et de cohérence ainsi que le traitement des plaintes adressées à la Commission en ce qui concerne les services qu'elle fournit. Enfin, elle voit à la réalisation d'activités de veille stratégique et de recherche au bénéfice de l'ensemble de l'organisation.



# 4 L'ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2020



\* M<sup>e</sup> Lina Desbiens a été nommée vice-présidente de la Commission pour un mandat de cinq ans débutant le 15 juin 2020.

\*\* À compter du début de l'année 2020-2021, la nouvelle directrice de la surveillance est M<sup>me</sup> Ralitsa Dimova.





# 5 LES FAITS SAILLANTS

## LA HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS

La Commission a continué sur sa lancée de l'exercice précédent en traitant un nombre de dossiers encore plus grand, et ce, au sein de ses deux sections. Au total, tous secteurs d'activités confondus, 3 018 dossiers ont été traités – un nouveau sommet, et une augmentation de 21 % par rapport à l'année dernière.

**En matière juridictionnelle**, 2 556 dossiers ont été traités, comparativement à 2 157 en 2018-2019, une augmentation substantielle de 18 %. Les activités de médiation ont continué de se dérouler à un rythme soutenu. Malgré une diminution absolue du nombre de dossiers réglés à cette étape, le résultat de 2019-2020 figure parmi les meilleurs des dernières années, en dépit d'un brusque ralentissement des activités de la Commission en mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19.

Pour ce qui est des audiences, 21 % plus de dossiers ont été fixés au rôle. En deux ans, la Commission a donc plus que doublé ses résultats à cet égard, passant de 1 155 dossiers fixés au rôle en 2017-2018 à 2 378 lors du dernier exercice. En outre, plus d'un millier d'audiences se sont tenues et 601 décisions ont été rendues, ce qui constitue des augmentations respectives de 41 % et de 21 % par rapport à 2018-2019 et des records dans les deux cas. Ces excellentes performances ont contribué à réduire de 4 mois le délai global de traitement pour les dossiers clos par décision n'ayant pas fait l'objet de remise. Elles ont été atteintes en dépit de l'annulation d'audiences au mois de mars 2020, en raison de la COVID-19, et de la vacance d'un siège de membre de la Commission. En effet, seuls 9 membres sur 10 étaient en poste cette année, le poste de président faisant l'objet d'un processus de sélection et de recrutement.

**La section de surveillance** de la Commission, de son côté, a plus que doublé le nombre de dossiers d'enquête traités, la hausse s'établissant à 108 % par rapport à l'exercice précédent. Ses commissaires ont également rendu 49 décisions, soit 36 % de plus que l'année dernière. La performance concernant les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique s'est maintenue, et plus de dossiers de cette nature ont été traités que reçus.

En somme, les efforts soutenus de l'organisation ont permis de clore plus de dossiers qu'il y a eu de nouvelles ouvertures pour la section de surveillance, pour une diminution nette du nombre de dossiers actifs. En parallèle, malgré l'augmentation de la cadence de la section juridictionnelle, l'inventaire a augmenté en raison de la réception de 2 664 nouveaux dossiers, soit 33 % plus qu'en 2018-2019. Cette progression du nombre de demandes continue de représenter un enjeu majeur pour la Commission.

## LA PRÉSENCE DE LA COMMISSION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les médias sociaux sont devenus un outil de communication incontournable et facilement accessible du 21<sup>e</sup> siècle. Ils offrent une relation instantanée avec les clientèles (citoyens, entreprises, organismes publics, partenaires nationaux et internationaux, etc.) et de ce fait, permettent d'augmenter la visibilité de la Commission et de favoriser un lien privilégié avec nos collaborateurs.

Souhaitant utiliser cette tribune et exploiter les avantages de ces modes de communication, la Commission a amorcé une démarche d'ouverture de comptes de médias sociaux en septembre 2019.

Elle espère donc atteindre plus facilement la communauté et ses pairs et ainsi, rayonner davantage au sein de la société québécoise et canadienne de même qu'à l'international. Cette volonté s'inscrit dans l'orientation 2.2.1 du plan stratégique 2019-2023, soit d'accroître la visibilité de la Commission.

Un compte Twitter @CAI\_Quebec a été inauguré le 17 mars dernier. Malgré le fait que l'ouverture du compte a coïncidé avec le début de la période d'urgence sanitaire, le compte a généré un achalandage de 84 nouveaux abonnés du 18 au 31 mars 2020. Les huit Tweets publiés sur ce compte ont obtenu 3 400 impressions sur cette période et ont gagné 231 impressions par jour.

## LES IMPACTS DE LA COVID-19

### SUR LA COMMISSION ET SES SERVICES

Les mesures annoncées en mars par le gouvernement du Québec pour freiner la propagation de la COVID-19 ont entraîné des perturbations majeures dans les opérations de la Commission, tant dans la section juridictionnelle que de surveillance. Afin de poursuivre ses activités, elle a réagi rapidement sur plusieurs fronts.

Pour maintenir le plus de services possible dans le respect des normes sanitaires, le télétravail a été mis en place pour la grande majorité des employés de la Commission grâce aux efforts soutenus de l'équipe informatique. Le service offert en personne à la clientèle, tant au bureau de Québec qu'à celui de Montréal, a dû être temporairement interrompu. Il est néanmoins demeuré possible de communiquer avec la Commission en tout temps par l'entremise de son adresse courriel générale et de sa boîte vocale. De plus, le traitement du courrier a pu se poursuivre, d'une manière ralentie toutefois, grâce à la mise en place d'un protocole sanitaire approprié. Dans le but de faciliter la transmission et la gestion de documents numériques, la Commission a entamé des travaux pour la mise en place d'un système de dépôt électronique de documents, incluant des documents de nature confidentielle, qui se poursuivront en 2020-2021.

Les audiences ont dû être annulées pour la période allant de la mi-mars au 30 avril 2020, de même que quelques audiences du mois de mai, pour un total de plus de 320 dossiers annulés. Une analyse accélérée de la complexité des dossiers affectés a été réalisée en priorité afin d'en examiner le plus grand nombre possible au cours d'audiences téléphoniques ou par observations écrites. Des conférences de gestion téléphoniques ont aussi été fixées pour mieux préparer les dossiers plus complexes. Ces annulations massives et cette réorganisation ont demandé un travail colossal en matière de gestion du rôle et ont engendré des retards qui perdureront inéluctablement pendant l'année 2020-2021 et au-delà, malgré la tenue exceptionnelle d'audiences pendant les vacances judiciaires.

Dans une perspective d'optimisation des services, les membres de la Commission ayant terminé l'ensemble de leurs délibérés se sont consacrés à différents projets : développement d'outils pour la tenue d'audiences à distance (procédure de dépôt électronique de documents non confidentiels, guide de tenue de conférences téléphoniques, etc.), analyse de la complexité des dossiers reportés à des fins de gestion d'instance, familiarisation avec les nouveaux outils numériques, réaffectation temporaire à la section de surveillance, etc.

De plus, la Commission a accéléré ses travaux liés à la mise en place d'un service de visioconférence adapté aux audiences. Elle a collaboré avec les autres tribunaux administratifs du Québec afin de cibler les meilleures méthodes et d'anticiper les problèmes susceptibles de résulter de la virtualisation des audiences.

À travers toutes ses démarches, la Commission a constamment eu le souci de chercher des solutions adaptées au contexte particulier de ses activités juridictionnelles. En effet, les audiences qu'elle tient en cette matière concernent fréquemment des documents auxquels l'accès est refusé; elles impliquent des huis clos, des *ex parte* et la gestion de documents confidentiels.

De plus, le profil particulier des demandeurs de la Commission doit être pris en compte : plusieurs se représentent seuls et n'ont pas les moyens techniques ou l'aisance requise pour participer à des audiences à distance. Au moment de commencer à tenir des audiences par visioconférence, la Commission veillera à accompagner ses différentes clientèles dans leur familiarisation avec les outils retenus. Ses nouvelles salles d'audiences au bureau de Montréal lui permettront aussi de tenir des audiences partiellement ou totalement en présence des parties à compter de l'automne 2020, dans le respect des directives des autorités de santé publique. En vue de cette reprise graduelle, les achats nécessaires (panneaux de plexiglass, numériseurs, caméras, micros, etc.) ont été effectués.

Les efforts investis par la Commission dans l'amélioration de ses processus et sa transformation numérique accélérée lui permettront de mieux servir sa clientèle.

Soulignons enfin que le déménagement des bureaux de Montréal, prévu depuis longtemps, a dû être entièrement replanifié en raison du contexte lié à la COVID-19. Au lieu de s'effectuer au mois d'avril, il a plutôt été fait en juin, dans le respect des consignes sanitaires.

## **SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS**

La situation d'urgence sanitaire liée à la COVID-19 a aussi eu un impact sur le traitement des demandes d'accès aux documents par les organismes publics et des demandes d'accès aux renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci soumises aux organisations publiques et privées.

Les délais pour exercer un recours à la Commission ont été temporairement suspendus.

Bien qu'elle comprenne que la pandémie actuelle constitue un défi à plusieurs égards, dont l'accès à l'information, la Commission a invité tous les organismes publics à faire preuve, le plus possible, de transparence de manière proactive, particulièrement à l'égard des décisions et des actions concernant la gestion de la pandémie.

La Commission a aussi rappelé l'importance que ces décisions et principales actions soient documentées de manière adéquate, malgré le contexte d'urgence sanitaire et de travail à distance qui prévaut. En effet, le droit d'accès à l'information est intimement lié à la documentation par les organismes du secteur public du fondement de leurs principales activités et décisions, ce qui a pour effet d'assurer la transparence, la bonne gouvernance et la confiance du public.

Puisque le traitement des demandes d'accès constitue une activité importante, particulièrement en situation d'urgence sanitaire, la Commission a invité les organismes à mettre en place des mesures visant à répondre à ces demandes de manière diligente et à en informer les citoyens, de même que des défis auxquels ils sont confrontés.

## **SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Afin de faciliter la gestion de certains des problèmes découlant de la crise sanitaire sans précédent que traverse le Québec (et le monde entier) ou pour accélérer un retour à une certaine normalité, plusieurs technologies et mesures ont été proposées ou développées partout dans le monde : télésurveillance des employés en télétravail ou des étudiants en situation d'examen, partage de données de géolocalisation, applications ou autres outils de traçage des contacts ou de notification d'exposition, outils de prise de température (ex. caméras thermiques), applications incluant des questionnaires de santé, objets connectés pour évaluer la distance physique ou mesurer les signes vitaux, etc. Bon nombre de ces technologies et de ces mesures s'appuient sur la collecte et l'utilisation de renseignements personnels. Dans plusieurs cas, elles sont susceptibles d'avoir des conséquences sur les droits fondamentaux, notamment le droit à la vie privée.

Par le biais de sa nouvelle équipe de veille, de recherche et de promotion, la Commission a mené des travaux soutenus de veille prospective dès le début de la pandémie afin de suivre, en temps réel, les diverses propositions d'outils pour lutter contre la COVID-19 ou permettre une certaine reprise de l'activité économique. Elle a aussi maintenu des liens étroits avec ses homologues nationaux pour favoriser une réflexion concertée sur cet enjeu, ce qui a notamment permis la publication, le 7 mai 2020, d'une déclaration commune des commissaires chargés de la protection de la vie privée du Canada concernant les applications de traçage des contacts.

Tant la population que des organismes publics ou des entreprises ont soumis à la Commission des questions concernant l'adéquation de certaines technologies ou mesures avec le cadre législatif de la protection des renseignements personnels et les pratiques exemplaires en cette matière. Pour y répondre, la Commission a mis en ligne de nouvelles questions et réponses abordant les préoccupations les plus fréquentes<sup>7</sup>. En outre, afin de cibler les questions que devraient explorer les organisations avant de mettre en place une technologie ou une mesure impliquant des renseignements personnels, elle a publié en avril 2020 un document de réflexion<sup>8</sup>. On y souligne entre autres l'importance de réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. À cet effet, elle a publié la première version d'un guide d'accompagnement à cette démarche<sup>9</sup>.

## L'AUGMENTATION DU BUDGET DE LA COMMISSION

Dans le dernier budget, un montant annuel de 600 000 \$ a été octroyé à la Commission pour les cinq prochaines années. Celui-ci permettra d'accroître la capacité de la Direction de la surveillance afin d'assurer la protection des renseignements personnels utilisés dans le cadre de recherches et d'éviter qu'ils soient utilisés de façon inappropriée et de surveiller les éléments composant le Guichet d'accès aux données de recherche de l'Institut de la statistique du Québec et son fonctionnement.

## LA BIOMÉTRIE

### UNE PREMIÈRE DÉCISION DE LA COMMISSION

Au cours du dernier exercice, la Commission a rendu une première décision importante par rapport à la biométrie<sup>10</sup>. L'analyse confirme que le code (ou le gabarit, le modèle) dérivé mathématiquement des images ou des empreintes biométriques constitue lui aussi un renseignement personnel. À ce titre, il jouit des mêmes protections et engendre les mêmes obligations, notamment en ce qui a trait à la déclaration d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques à la Commission.

Considérant cet élément de clarification et la multiplication des initiatives en biométrie, la Commission a entrepris en 2019-2020 un vaste chantier sur cette thématique, qui se poursuivra pendant l'année à venir. Elle a notamment préparé un guide d'accompagnement pour les organisations envisageant la mise en place d'un système biométrique. Ce document, qui rappelle les principes et les obligations légales à respecter pour une utilisation adéquate de la biométrie, est en ligne à la date de la publication du présent rapport annuel<sup>11</sup>. Il est assorti d'un nouveau formulaire de déclaration d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques<sup>12</sup>.

<sup>7</sup> Ces questions fréquentes sont accessibles sur le site Web de la Commission : <https://www.cai.gouv.qc.ca/covid-19-questions-frequentes/>

<sup>8</sup> *Pandémie, vie privée et protection des renseignements personnels – Éléments de réflexion concernant le recours à certaines technologies (ex. : traçage de contacts, bracelets connectés, utilisation de données de géolocalisation)*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_document-reflexion\\_PRP\\_COVID-19\\_FR.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_document-reflexion_PRP_COVID-19_FR.pdf)

<sup>9</sup> *Guide d'accompagnement – Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/Guide\\_EFVP\\_FR.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/Guide_EFVP_FR.pdf)

<sup>10</sup> La décision, qui concerne le dossier 1018507-S, est résumée dans les décisions marquantes de la section de surveillance de la Commission, à la section *Rapport d'activités*.

<sup>11</sup> *Biométrie : principes à respecter et obligations légales des organisations – Guide d'accompagnement pour les organismes publics et les entreprises*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_G\\_biometrie\\_principes-application.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_G_biometrie_principes-application.pdf)

<sup>12</sup> *Formulaire de déclaration d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_FO\\_banque\\_bio.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_FO_banque_bio.pdf)

## UNE ENQUÊTE CONJOINTE SUR LA RECONNAISSANCE FACIALE

La technologie biométrique la plus médiatisée de la dernière année est sans conteste la reconnaissance faciale. Elle a fait l'objet d'innombrables articles, reportages, campagnes de sensibilisation, campagnes de mobilisation de la société civile, recherches et autres. On retiendra particulièrement le cas de Clearview AI : son outil de reconnaissance faciale a été proposé à plusieurs organisations, dont des organismes chargés de l'application de la loi.

Afin d'examiner les pratiques de cette entreprise, puisqu'elle fait affaire au Canada, la Commission a lancé en février une enquête conjointe sur Clearview AI avec les commissaires à la protection de la vie privée du Canada, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. En réponse à cette enquête, l'entreprise a avisé les responsables de l'enquête en juillet qu'elle cessait d'offrir ses services de reconnaissance faciale au Canada.

Les quatre autorités prévoient encore publier leurs conclusions au sujet de cette affaire, étant donné l'importance de la question pour le droit à la vie privée des Canadiens. La suppression des renseignements personnels des Canadiens que Clearview AI a déjà recueillis, ainsi que l'arrêt de la collecte par Clearview AI des renseignements personnels des Canadiens, demeurent notamment des sujets sous étude pour les quatre autorités.

## UNE TECHNOLOGIE EN EXPANSION, UN ENCADREMENT PRÉCURSEUR DEVENU INSUFFISANT

La Commission est à l'affût des évolutions techniques et de l'expansion du cadre d'utilisation des technologies biométriques, comme la lecture d'empreintes digitales, le balayage de l'iris, la reconnaissance du rythme cardiaque ou la reconnaissance faciale.

Si elles sont surtout utilisées à des fins d'identification ou d'authentification, il faut néanmoins noter une tendance à exploiter des caractéristiques physiques, comportementales ou biologiques pour des fins autres, comme le marketing. À titre d'exemple, des algorithmes d'estimation de l'âge à partir de la voix sont envisagés comme une façon de personnaliser l'expérience client. On a aussi recours à ces caractéristiques pour des fins de dépistage : pensons aux solutions reposant sur l'imagerie thermique dans le contexte de la COVID-19, mais aussi aux bracelets de santé connectés.

Puisque des renseignements sensibles sont impliqués, la Commission suit de près ces nouveaux créneaux occupés par la biométrie. Elle constate que l'encadrement législatif actuel fourni par la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* ne suffit pas à baliser ces pratiques émergentes et ne lui donne pas les outils nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels lorsque la biométrie dépasse le cadre de l'identification ou de l'authentification.

## L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Le développement de l'intelligence artificielle (IA) se poursuit à un rythme soutenu, notamment au Québec, qui constitue un pôle d'excellence en cette matière. En 2018, la Commission déposait le mémoire *Pour un développement responsable de l'intelligence artificielle qui respecte le droit à la vie privée et responsabilise tous les acteurs impliqués* dans le cadre de la consultation tenue par les instigateurs de la Déclaration de Montréal pour un développement responsable de l'intelligence artificielle. Comme elle le mentionnait dans cette contribution, l'IA soulève des enjeux importants en matière de protection des renseignements personnels. Cette technologie devrait être encadrée par des principes reconnus et par un cadre législatif adapté au contexte moderne.

Poursuivant ses travaux sur ce thème, la Commission a entrepris la préparation d'un énoncé présentant des principes et des mesures propres à encadrer les enjeux spécifiques relatifs à la protection des renseignements personnels qu'impliquent les systèmes d'IA. Cet énoncé servira également d'appui aux recommandations de la Commission par rapport à d'éventuelles modifications au cadre législatif sur la protection des renseignements personnels.

Au début de l'année 2020, pour orienter sa réflexion et s'assurer de l'adéquation de sa proposition avec la réalité québécoise, la Commission a lancé un processus de consultation ciblé. Un document de consultation a été élaboré et soumis à des parties prenantes issues d'organismes publics, du milieu de la recherche et de la société civile. Celles-ci ont d'abord été conviées à une journée d'échange organisée par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada dans le cadre de son propre processus de consultation sur l'IA, qui s'est tenue le 28 février 2020, à Montréal, en présence de 22 acteurs issus de 17 organisations.

En outre, la Commission a invité les différentes parties prenantes à lui soumettre des commentaires écrits sur le document de consultation. Elle a reçu sept mémoires, une lettre d'un organisme public et une intervention citoyenne. Au cours de l'année 2020-2021, elle fera la synthèse de ces contributions et poursuivra l'élaboration de son énoncé en s'appuyant sur celles-ci.

## LA TRANSPARENCE CORPORATIVE

À travers le monde, plusieurs gouvernements ont pris l'engagement d'agir pour assurer l'équité fiscale, contrer les stratagèmes d'évasion et d'évitement fiscal et lutter contre le blanchiment d'argent, le financement d'activités criminelles et les fraudes. L'une des façons d'atteindre ces objectifs est la bonification des registres publics des entreprises. Il est notamment proposé d'y ajouter des renseignements relatifs aux bénéficiaires ultimes (ou propriétaires effectifs, c'est-à-dire les personnes exerçant un contrôle important sur les activités d'une entreprise ou en tirant profit de façon importante) et de permettre d'y faire des recherches par nom de personne physique. Cela constitue une situation où il faut pondérer les objectifs de transparence avec la protection des renseignements personnels des personnes visées.

Puisque ses deux missions sont directement concernées par ce sujet, la Commission a participé en 2019-2020 à deux processus consultatifs sur la transparence corporative.

D'abord, elle a soumis un mémoire dans le cadre de la consultation du ministère des Finances du Québec sur la transparence corporative<sup>13</sup>.

Elle a également fourni ses observations à Innovation, Science et Développement économique Canada et à Finances Canada<sup>14</sup>. En plus de transmettre une copie du mémoire soumis au ministère des Finances du Québec, elle a expliqué les enjeux juridiques liés au recours à la biométrie pour l'identification des personnes, évoqué dans le document de consultation fédéral.

<sup>13</sup> *Transparence corporative : enjeux de transparence et de vie privée*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_M\\_transparence\\_corporative.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_M_transparence_corporative.pdf)

<sup>14</sup> *Processus de consultation sur la transparence de la propriété effective des sociétés au Canada – Commentaires de la Commission d'accès à l'information*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_transparence\\_corporative\\_GC.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_transparence_corporative_GC.pdf)

## LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans l'objectif de mieux cerner les besoins de la clientèle et d'améliorer ses services, la Commission a commandé un sondage en ligne pour évaluer la satisfaction par rapport à différentes composantes de ses activités. Celui-ci, mené à la fin de l'année 2019, a été complété par 507 répondants ayant entamé des démarches de diverses natures auprès de la Commission.

Les résultats indiquent que la population a de l'intérêt pour la communication électronique avec la Commission ; le courriel est le moyen privilégié pour la joindre, et une plateforme de soumission de formulaires en ligne serait très appréciée. Si certains points demeurent à améliorer par rapport aux réponses fournies par téléphone et en personne, les échanges par courriel avec la Commission sont bien évalués par la clientèle.

Par ailleurs, le site Web est consulté par 72 % des répondants à une étape ou à une autre de leurs démarches, et ceux-ci consultent surtout les formulaires et lettres types, les lois et règlements et la liste des organismes assujettis et des responsables de l'application de la Loi sur l'accès. Cependant, une majorité indique que l'information consultée répond seulement partiellement à ses besoins, même si le site est jugé plutôt convivial et bien organisé.

La principale insatisfaction de la clientèle réside dans les délais de traitement des dossiers, qui sont considérés trop longs. C'est notamment le cas pour la médiation dans la section juridictionnelle, bien que la qualité des services de ce type soit appréciée par la majorité des répondants. Dans la section de surveillance, ceux-ci indiquent que les autorisations de recherche, mais surtout les plaintes, devraient être traitées plus rapidement.

La Commission est bien sûr au fait de l'enjeu important que constituent ces délais. Bien qu'elle travaille à l'amélioration de la situation depuis plusieurs années et que la situation se soit améliorée lors du dernier exercice, les ressources limitées dont elle dispose pour faire diminuer l'inventaire accumulé et la sollicitation sans cesse croissante de ses services compliquent les choses. Le virage numérique qu'elle a entrepris et qui s'accélère dans le contexte de la COVID-19 contribuera en partie à la réduction de certains des délais. Il sera également un moyen de faciliter plusieurs des procédures et de clarifier l'information fournie à la clientèle. La Commission entend continuer d'œuvrer pour offrir le meilleur service possible à sa clientèle. Une mise à jour de sa déclaration de services aux citoyens est aussi à prévoir.

La Commission a mis en ligne en mai 2020 un nouvel outil de recherche sur son site. Les décisions de la section de surveillance, de même que d'autres documents d'intérêt, comme les avis sur les projets de loi et les ententes de communication, mais également les décisions de la section juridictionnelle rendues entre 2000 et 2007 sont maintenant disponibles via cet outil. En plus d'augmenter l'efficacité et l'exhaustivité des recherches grâce à la possibilité d'utiliser des mots-clés, l'outil permettra de diffuser plus rapidement les nouvelles décisions.



# 6 LES RÉSULTATS

Le présent chapitre rend compte des résultats obtenus par la Commission pour chacun des engagements qu'elle a pris dans le cadre de sa planification stratégique 2019-2023. Il présente également les résultats relatifs à la déclaration de services de l'organisation.

## 6.1 LES RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2023

Objectifs	Indicateurs	Cibles	Résultats 2019-2020	Données de référence 2018-2019	Page
<b>1.1.1.1.</b> Augmenter le nombre de dossiers de plainte traités	Nombre de plaintes traitées	Établir la cible	Cible établie	120 enquêtes traitées	30
<b>1.1.1.2.</b> Réduire les délais de traitement des dossiers juridictionnels	Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu	75 % des dossiers fermés en 27 mois ou moins	75 % des dossiers fermés en 25,2 mois ou moins	75 % des dossiers fermés en 25 mois ou moins	33
	Nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Augmentation modérée du nombre de dossiers en attente (+98)	2 795 dossiers en attente (1 <sup>er</sup> avril 2019)	35
<b>1.1.2.1.</b> Accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours	Nombre d'outils déployés	1 outil	1 outil	S. O.	38
<b>2.1.1.1.</b> Intervenir en fonction des priorités établies	Nombre d'interventions initiées annuellement	5 interventions	6 interventions	S. O.	39
<b>2.2.1.1.</b> Réaliser les activités de promotion et de sensibilisation ciblées	Pourcentage d'activités réalisées annuellement	100 %	100 %	S. O.	41
<b>3.1.1.1.</b> Poursuivre le développement de l'expertise du personnel	Jours de formation par employé	3 jours de formation par année	3,12 jours de formation	1,41 jour de formation	42
<b>3.1.2.1.</b> Augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail	Nombre de mesures mises en place	2 mesures	2 mesures	S. O.	43

**AXE D'INTERVENTION 1.1 : TRAITEMENT DES DOSSIERS****CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION**

Autant dans la section juridictionnelle que dans la section de surveillance, la Commission a le pouvoir de rendre des ordonnances ou d'émettre des recommandations. Celles-ci peuvent amener les organismes publics ou les entreprises privées à transmettre des documents visés par une demande d'accès et à rectifier des renseignements personnels inexacts, incomplets ou équivoques ou dont la détention n'est pas autorisée par la loi. Elles peuvent aussi inciter les organisations à modifier leurs pratiques en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès aux documents afin de les rendre conformes à la loi. Pour que les recours offerts aux citoyens soient efficaces, ils doivent être accessibles et leur dénouement doit être atteint en temps utile.

**ORIENTATION 1.1.1 : OPTIMISER LE TRAITEMENT DES DOSSIERS****OBJECTIF 1.1.1.1 : AUGMENTER LE NOMBRE DE DOSSIERS DE PLAINTE TRAITÉS****CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF**

La section de surveillance de la Commission est régulièrement sollicitée par la dénonciation de pratiques contraires aux principes de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé, particulièrement en matière de protection des renseignements personnels. Que les informations à l'origine des enquêtes de la Commission proviennent de citoyens ou d'une veille médiatique, l'efficacité d'un tel processus dépend en partie du délai de traitement des enquêtes. Le nombre de dossiers en traitement et, incidemment, le nombre d'enquêtes et de plaintes traitées ont donc une incidence directe sur ces délais.

Toutefois, le nombre de dossiers en traitement n'a cessé d'augmenter ces dernières années, puisque la Commission reçoit plus de plaintes que sa capacité d'en traiter au cours d'un exercice financier. De plus, la nature des plaintes se transforme et se complexifie. Les questions soulevées reflètent l'environnement numérique et technologique de la société actuelle. Les enquêtes requièrent davantage une expertise poussée de cet environnement. Leur portée dépasse de plus en plus les frontières du Québec, amenant des collaborations avec des homologues.

Dans ce contexte, la Commission doit optimiser ses actions en tenant compte de sa capacité d'intervention. Elle doit utiliser les différents pouvoirs et outils à sa disposition selon la nature et l'importance des enjeux soulevés dans les différents dossiers de plainte avec l'objectif de faire modifier les pratiques des organismes et des entreprises. Continuer à faire enquête sur le plus grand nombre de dossiers possible ne serait pas efficace ni réaliste.

**RÉSULTATS 2019-2020**

L'indicateur retenu pour cet objectif stratégique est le nombre de plaintes traitées par la section de surveillance de la Commission.

Au cours de l'année de référence 2018-2019, 120 plaintes ont été traitées. Le plan stratégique prévoit qu'en 2019-2020, la Commission devait établir la cible pour les années à venir.

### Progression de l'indicateur : Nombre de plaintes traitées

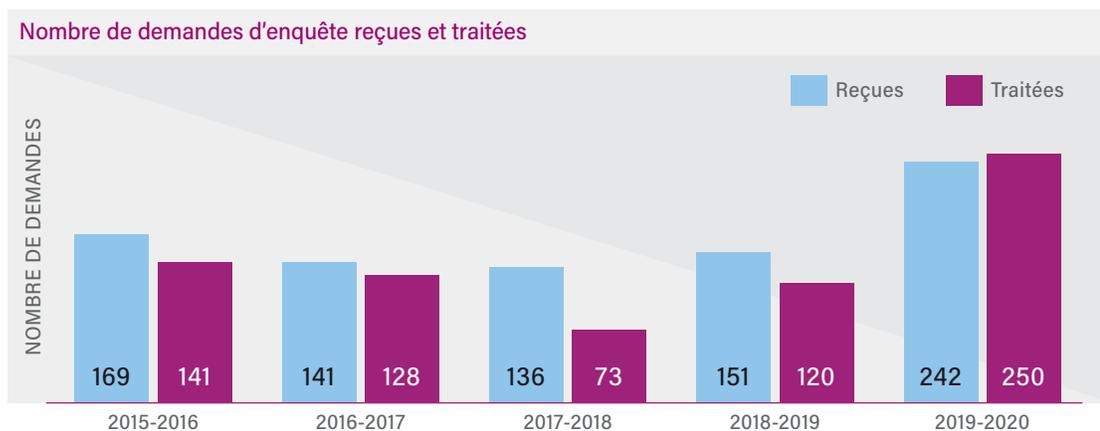
	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	Établir la cible	Nombre de plaintes traitées supérieur ou égal 143*	Augmentation du nombre de plaintes traitées par rapport à la moyenne des cinq exercices précédents	Augmentation du nombre de plaintes traitées par rapport à la moyenne des cinq exercices précédents
<b>Résultats</b>	Cible établie pour les prochains exercices			
	<b>Cible atteinte</b>			

\* Ce seuil s'établit à une plainte de plus que la moyenne des cinq exercices précédents, soit 142.

Tenant compte du contexte présenté ci-haut, la Commission a décidé d'établir la cible pour cet indicateur en fonction de la moyenne du nombre de dossiers traités au cours des exercices précédents. En effet, certains dossiers nécessitent des démarches complexes, pouvant s'échelonner sur plus d'une année. D'autres sont réglés à l'étape de l'analyse préliminaire, par exemple lorsque l'organisme ou l'entreprise accepte de modifier ses pratiques afin de se conformer à la loi. Ainsi, le nombre de dossiers traités par exercice financier peut varier de façon importante d'une année à l'autre.

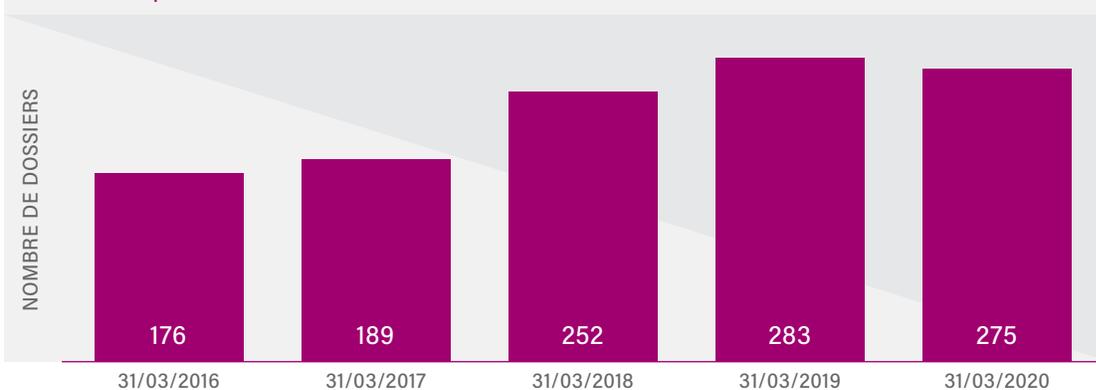
Pour les prochaines années, elle vise par conséquent une augmentation du nombre de dossiers traités comparativement à la moyenne des cinq années précédentes, qui s'établit à 142 au 1<sup>er</sup> avril 2020.

La figure ci-après montre l'évolution, au cours des cinq derniers exercices financiers, du nombre de dossiers d'enquête reçus et traités par la section de surveillance de la Commission.



Au cours de l'exercice 2019-2020, la Commission a traité 250 dossiers de plaintes, une augmentation marquée comparativement aux années précédentes. Pour la première fois depuis plusieurs années, la Commission a fermé plus de dossiers qu'elle en a reçus, bien qu'il y ait eu une hausse de 60 % des plaintes soumises. Conséquemment, le nombre de dossiers en traitement a connu une légère baisse au cours de la dernière année, comme l'illustre le graphique suivant.

### Nombre d'enquêtes en traitement



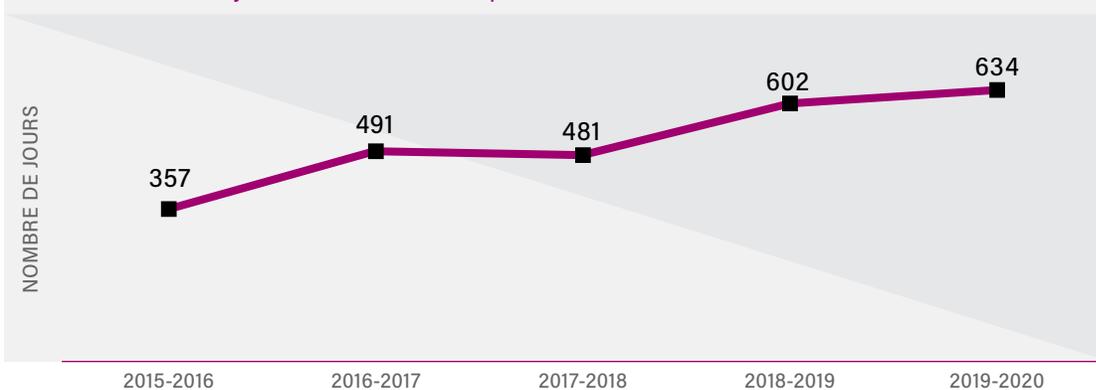
Malgré cela, force est d'admettre que le nombre de plaintes en traitement représente toujours un enjeu pour la section de surveillance.

C'est pourquoi la Commission poursuit sa réflexion visant à optimiser ses interventions en ciblant des problématiques présentant des enjeux particuliers ou qui sont d'intérêt général. Ces initiatives sont présentées à l'objectif 2.1.1.1. (*Intervenir en fonction des priorités établies*).

Concernant le délai de traitement, dans le détail, 44 % des dossiers sont traités dans un délai d'un an, 21 % dans un délai de 1 à 2 ans et 35 % dans un délai dépassant 2 ans. Cependant, à l'instar des années précédentes, le délai moyen de traitement des plaintes demeure élevé.

Le contexte lié à la complexification des problématiques soumises à l'attention de la Commission, qui nécessitent de multiples démarches ainsi qu'une expertise plus poussée, explique en partie ce constat. La hausse du nombre de plaintes reçues, contribuant à maintenir un nombre élevé de dossiers en traitement, participe également à allonger les délais de traitement.

### Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes



À terme, l'augmentation du nombre de dossiers de plainte traités et l'optimisation des interventions en fonction des capacités de la Commission devraient permettre de réduire ces délais moyens de traitement.

En raison de l'importance que la Commission accorde aux délais de traitement des recours qui lui sont soumis, elle a établi comme deuxième objectif de son plan stratégique 2019-2023 la réduction des délais de traitement par la section juridictionnelle.

## OBJECTIF 1.1.1.2 : RÉDUIRE LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS

### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

La Commission est préoccupée par les longs délais de traitement de la section juridictionnelle. L'utilité de la démarche du citoyen désirant, par exemple, obtenir l'accès à un document peut être compromise du fait de la longueur de ses démarches. C'est pourquoi la Commission en a fait un objectif prioritaire de son plan stratégique 2019-2023.

Afin de répondre à l'objectif stratégique de diminuer les délais de traitement, la Commission a identifié deux indicateurs. Elle suit l'évolution du pourcentage de dossiers traités à l'intérieur de certains délais, dont la cible est plus ambitieuse chaque année de réalisation de la planification stratégique. Elle voit aussi à diminuer le nombre de dossiers en attente de traitement, une telle baisse ayant nécessairement pour effet de réduire les délais de traitement.

### RÉSULTATS 2019-2020

- Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu

Le premier indicateur de l'objectif stratégique visant la réduction des délais de traitement des dossiers juridictionnels consiste, pour l'année 2019-2020, à traiter 75 % des dossiers juridictionnels dans un délai de 27 mois et moins.

#### Progression de l'indicateur : Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu

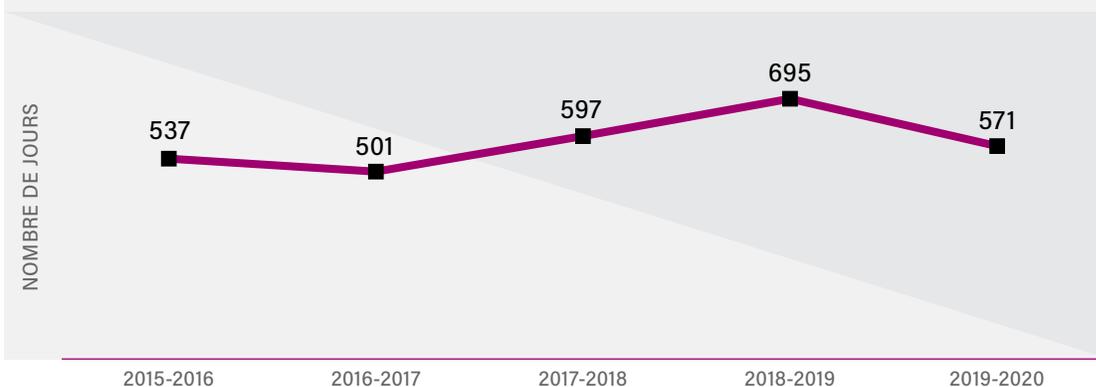
	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins	75 % en 18 mois ou moins
<b>Résultats</b>	75 % en 25,2 mois ou moins			
	<b>Cible atteinte</b>			

La Commission a atteint et dépassé la cible qu'elle s'était fixée : 75 % des dossiers juridictionnels qu'elle a fermés cette année l'ont été dans un délai de 25,2 mois au maximum. Pour le prochain exercice, considérant les effets sur ses opérations de la pandémie de COVID-19, notamment l'annulation de plusieurs centaines d'audiences, la Commission a décidé de se fixer une cible identique à celle de 2019-2020, soit de traiter 75 % de ses dossiers juridictionnels dans un délai de 27 mois ou moins. Un examen approfondi de l'ensemble de la planification stratégique est présentement en cours et pourrait entraîner d'autres modifications.

Les graphiques qui suivent représentent les délais de traitement selon les principaux modes de fermeture des dossiers de la section juridictionnelle pour les cinq dernières années.

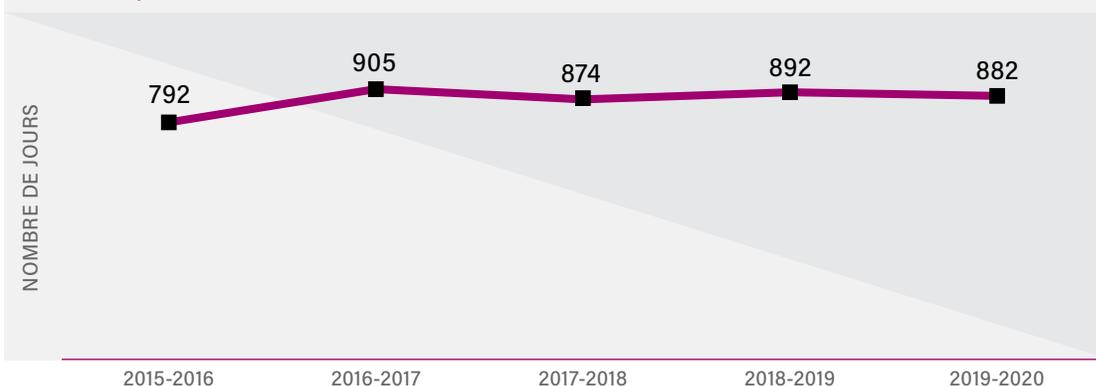
Le premier graphique présente le délai de traitement des dossiers clos par décision lorsqu'une seule audience est requise, c'est-à-dire lorsqu'il n'y a aucune remise d'audience ni aucun délai accordé après l'audience pour acheminer des éléments de preuve ou des observations à la Commission. Les efforts de l'organisation ont permis de diminuer le délai moyen de plus de 4 mois, soit près de 22 %.

### Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision après une seule audience



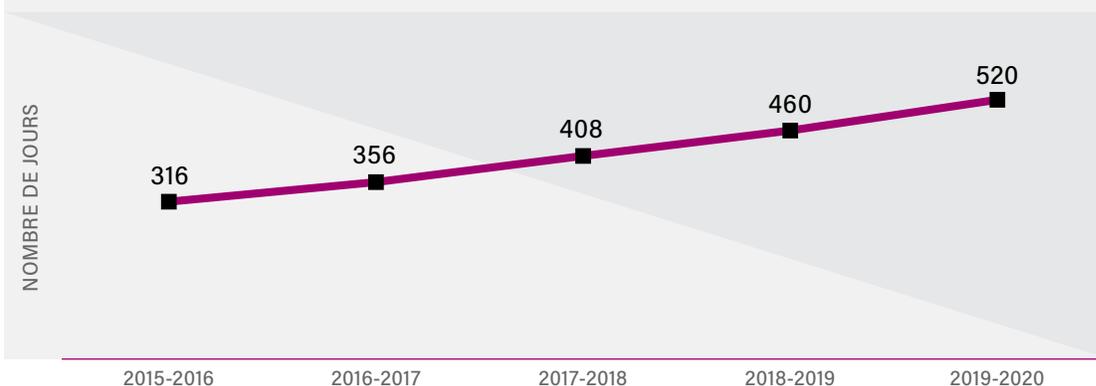
Le graphique suivant présente l'évolution du délai moyen de traitement lorsqu'une audience ne suffit pas à la prise en délibéré du dossier. Cet indicateur est demeuré stable au cours de l'exercice.

### Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision et nécessitant plus d'une audience



Finalement, le graphique qui suit présente le délai moyen de traitement des dossiers clos dans le cadre du processus de médiation. Ce délai a connu une progression semblable à celle notée en 2018-2019. Un nombre insuffisant de médiateurs explique cette hausse.

### Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation



Pour l'organisation, inverser la tendance à la hausse du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle continue de représenter un important défi dans le cadre de la réalisation de la planification stratégique 2019-2023. En effet, ce délai dépend directement de l'âge des dossiers en traitement : plus leur nombre augmente, plus ils seront « âgés » au moment de leur traitement.

De plus, l'inventaire actuel comprend toujours des dossiers en attente depuis plusieurs années. Leur traitement a nécessairement un impact sur les délais moyens présentés ci-dessus.

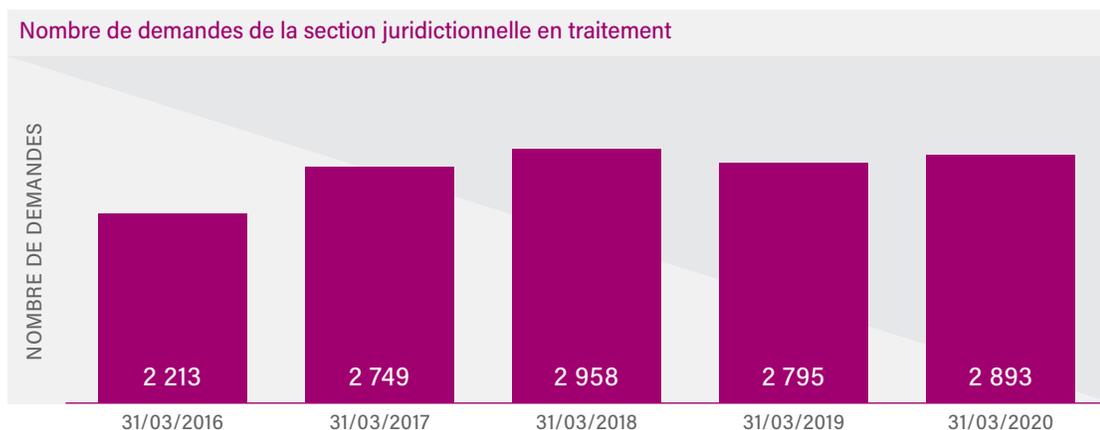
► Nombre de dossiers en attente de traitement

Pour ces raisons, le deuxième indicateur de l'objectif stratégique visant la réduction des délais de traitement des dossiers juridictionnels consiste à diminuer le nombre de dossiers en traitement.

Au dernier jour de l'année de référence 2018-2019, 2 795 dossiers étaient en attente, ce qui constitue la mesure de départ.

Progression de l'indicateur : Nombre de dossiers en attente				
	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente
<b>Résultats</b>	Augmentation modérée du nombre de dossiers en attente (+98)			
	<b>Cible non atteinte</b>			

Le nombre de dossiers en attente de traitement à la section juridictionnelle a augmenté au cours de l'exercice 2019-2020, comme le montre le graphique qui suit. Au 1<sup>er</sup> avril 2020, l'inventaire était de 2 893 dossiers, pour une progression de 98 par rapport à l'année précédente. Par comparaison, à l'exception de l'exercice précédent, où il a diminué, l'inventaire a crû de plus de 200 dossiers annuellement entre 2015 et 2018. L'augmentation constatée est donc modérée.



La Commission n'a pas atteint sa cible pour cet indicateur. Toutefois, il est nécessaire de rappeler que le nombre de dossiers juridictionnels en attente dépend directement du nombre de dossiers reçus et traités, lesquels se présentent comme suit pour les cinq derniers exercices.

## Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées



En 2019-2020, la Commission a traité un nombre record de dossiers, soit 2 556, ce qui représente une augmentation substantielle de 18 % par rapport à l'exercice précédent et de 54 % depuis les quatre derniers exercices. Cela témoigne de l'importance des efforts déployés par l'organisation pour faire diminuer le nombre de dossiers en attente.

Toutefois, la Commission a aussi reçu un nombre inégalé de nouvelles demandes, soit 2 664, une augmentation de 33 % par rapport à 2018-2019. En particulier, plus de 400 dossiers, tous liés entre eux, ont été soumis à la Commission en un très court laps de temps au cours de l'été 2019. Des ressources importantes ont dû être déployées pour l'ouverture, l'organisation et le regroupement de ces dossiers. Bien qu'ils aient presque tous été traités avant la fin de l'année financière, les efforts consentis ont retardé le traitement d'autres dossiers.

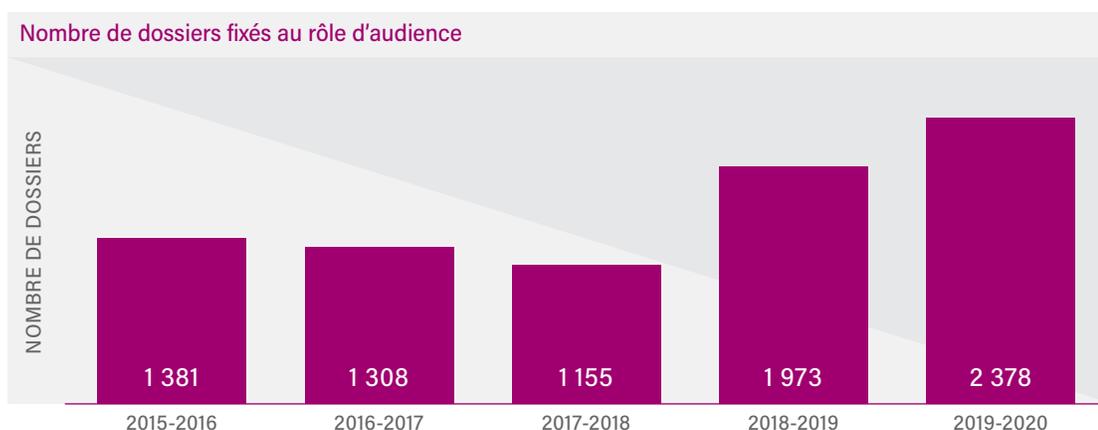
Il faut aussi souligner que l'instauration de mesures d'urgence dans la foulée de la pandémie de COVID-19 a empêché la Commission de traiter des dossiers au rythme habituel pendant la deuxième moitié du mois de mars, alors que de nouvelles demandes ont tout de même été reçues.

Cette très forte sollicitation des services juridictionnels de la Commission représente toujours un enjeu majeur pour l'organisation, qui entend œuvrer pour favoriser le règlement des litiges en amont, plus tôt dans le processus, au cours des prochaines années. Rappelons qu'une partie importante des demandes soumises à la Commission découle de l'absence de réponse dans les délais légaux par les organismes, une situation qui continue de s'intensifier<sup>15</sup>.

Néanmoins, la forte hausse de la capacité de traitement de dossiers de la Commission permet d'envisager l'avenir avec optimisme. Ces résultats s'expliquent notamment par la nomination de nouveaux membres en 2018-2019, lesquels ont poursuivi leur travail au cours de l'exercice. La nomination éventuelle d'un nouveau membre afin de combler le poste toujours vacant devrait aussi contribuer à poursuivre l'amélioration des délais de traitement des dossiers soumis à la section juridictionnelle.

Ces résultats sont également attribuables aux efforts déployés par la Commission en matière de tenue d'audiences. En effet, la fixation de dossiers au rôle d'audience a une influence directe sur le nombre de dossiers traités. Voici comment se traduit l'évolution du nombre de dossiers fixés au rôle au cours des cinq derniers exercices.

<sup>15</sup> À ce sujet, voir *Le respect des délais de réponse aux demandes par les organismes publics* dans la section 7. *Le rapport d'activités*.



Sur la lancée du dernier exercice, la Commission a de nouveau atteint un sommet en fixant 2 378 audiences au cours de l'année 2019-2020. En deux ans, elle a donc plus que doublé ses résultats à cet égard. 1 010 audiences ont pu être effectivement tenues, ce qui représente 42 % des audiences fixées (contre 36 % en 2018-2019). Le tableau suivant montre la répartition des audiences tenues selon la région au cours des cinq derniers exercices.

**Répartition du nombre d'audiences tenues selon l'endroit**

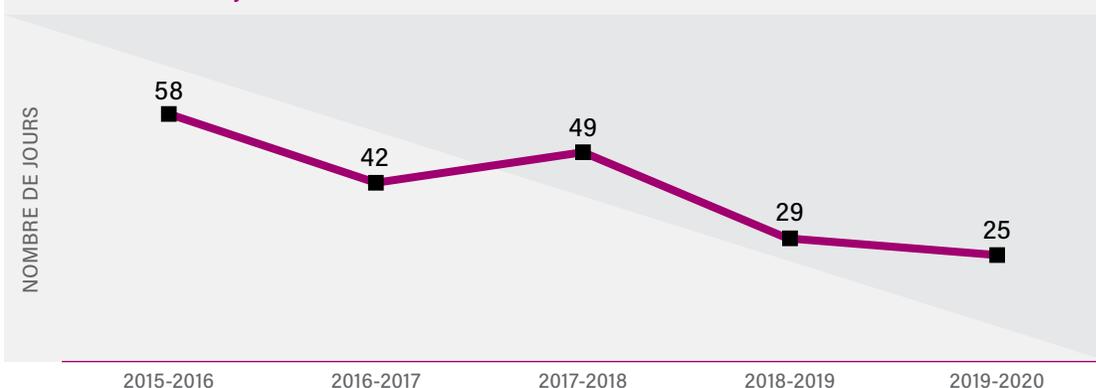
Lieu	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Montréal	231	361	327	442	730
Québec	167	91	69	155	121
Régions	83	103	43	114	159
<b>Total</b>	<b>481</b>	<b>555</b>	<b>439</b>	<b>711</b>	<b>1010</b>

Considérant le nombre plus élevé de dossiers inscrits au rôle et d'audiences tenues, le nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle a également connu une nouvelle hausse appréciable de 21 % au cours de l'exercice.



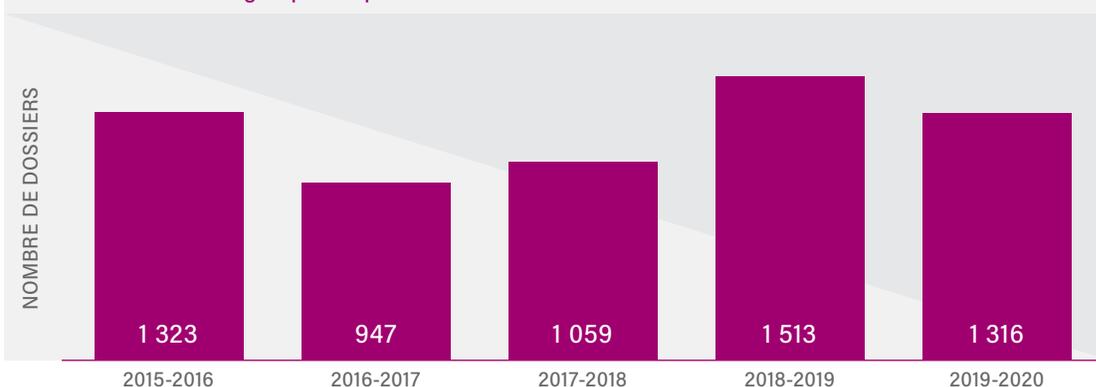
L'ajout de membres à la section juridictionnelle en 2018-2019 a aussi permis la poursuite de la diminution du délai moyen de prise en délibéré des dossiers. Pour un deuxième exercice consécutif, ce délai est de moins d'un mois, ce qui témoigne de la célérité de la dernière étape du processus de traitement d'une demande entendue en audience.

### Évolution du délai moyen de délibéré



La hausse du nombre de dossiers inscrits au rôle est également un facteur important favorisant le règlement des dossiers par médiation. De ce côté, quoique le nombre record de l'exercice 2018-2019 n'ait pu être atteint, la Commission obtient l'un des meilleurs résultats des dernières années, et ce, malgré le brusque ralentissement de ses activités de médiation en mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19.

### Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



Ainsi, en dépit de l'augmentation modérée du nombre de dossiers en attente de traitement, la Commission a démontré à plusieurs égards une amélioration manifeste de ses résultats pour la section juridictionnelle. Elle entend poursuivre dans cette voie, et estime que la transformation numérique de ses services entamée au printemps 2020 devrait permettre de nouveaux gains d'efficacité au cours des prochaines années.

Néanmoins, les attentes concernant les résultats du prochain exercice pour cet objectif devront être modérées ; les multiples perturbations causées par la COVID-19 auront certainement un impact sur les délais et le nombre de dossiers traités, puisque peu d'audiences auront pu être tenues pendant quelques mois.

## ORIENTATION 1.1.2 : AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

### OBJECTIF 1.1.2.1 : ACCROÎTRE LE NOMBRE D'OUTILS FACILITANT L'ACCESSIBILITÉ DES RECOURS

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

À titre de tribunal administratif et d'organisme de surveillance, la Commission doit offrir des recours facilement accessibles aux citoyens qui souhaitent faire valoir leurs droits. La Commission se fixe l'objectif de simplifier les démarches des citoyens qui portent plainte à l'égard des pratiques d'une entreprise et qui exercent leurs droits en matière d'accessibilité aux documents ou aux renseignements personnels ou de rectification de tels renseignements. Qu'il s'agisse d'améliorer les formulaires ou de permettre des transactions ou la consultation de dossiers en ligne, la Commission examinera les améliorations possibles au cours des quatre exercices de la planification stratégique et s'est engagée à en déployer au moins une par année.

## RÉSULTATS 2019-2020

L'indicateur pour cet objectif stratégique consiste à mesurer le nombre d'outils conçus et publiés au cours d'une année financière.

Progression de l'indicateur : Nombre d'outils déployés				
	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	1 outil	1 outil	1 outil	1 outil
<b>Résultats</b>	1 outil			
	<b>Cible atteinte</b>			

La Commission a élaboré une nouvelle fiche d'information<sup>16</sup> pour les parties impliquées dans des dossiers de la section juridictionnelle de la Commission dont le cœur du litige est l'absence de documents ou qui font suite à l'insatisfaction de la partie demanderesse à la suite d'une réponse voulant que tous les documents lui aient été remis.

Cette fiche clarifie le rôle de la Commission dans l'examen de ces demandes et donne plus de détails sur le fardeau de la preuve de chaque partie. Elle suggère aussi de bonnes pratiques visant à s'assurer d'un repérage documentaire adéquat dans le traitement d'une demande d'accès à des documents. La publication est aussi accompagnée d'un aide-mémoire et d'exemples de déclarations assermentées pertinents à ce contexte.

Bien qu'elle ait été préparée en 2019-2020, cette fiche a été publiée en juin 2020 en raison des perturbations causées par la pandémie de COVID-19 au processus de révision et d'édition.

## 2<sup>E</sup> ENJEU Une influence accrue sur les comportements et sur les pratiques

### AXE D'INTERVENTION 2.1 : SURVEILLANCE DES PRATIQUES

#### CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

Les enjeux de protection des renseignements personnels et d'accessibilité aux documents des organismes publics sont nombreux et variés. Compte tenu de ses ressources limitées, la Commission ne peut intervenir sur tous ces enjeux. Elle doit optimiser ses interventions afin d'influencer positivement les pratiques des entreprises et des organismes publics. Pour ce faire, elle dispose de différents outils : enquête, inspection, promotion et sensibilisation. Peu importe le moyen d'intervention utilisé – dissuasif, répressif, éducatif ou préventif –, l'important est l'influence que ce moyen peut avoir sur les pratiques afin qu'elles respectent les droits des citoyens.

#### ORIENTATION 2.1.1 : OPTIMISER LES INTERVENTIONS AFIN D'INFLUENCER LES PRATIQUES DES ENTREPRISES ET DES ORGANISMES PUBLICS

##### OBJECTIF 2.1.1.1 : INTERVENIR EN FONCTION DES PRIORITÉS ÉTABLIES

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Les sujets potentiels d'intervention étant presque illimités et la Commission devant administrer les fonds publics qui lui sont confiés de façon efficace, cette dernière doit effectuer des choix afin de déterminer les sujets qui requièrent une intervention prioritaire. Cette priorité peut résulter notamment du nombre de personnes affectées ou de l'importance des enjeux de protection de la vie privée ou d'accès aux documents en cause. La Commission s'est fixé l'objectif d'entreprendre cinq interventions annuelles après avoir recensé les situations qui lui semblent davantage le justifier. Il peut s'agir d'enquêtes et d'inspections ou d'activités de promotion et de sensibilisation.

<sup>16</sup> *Repérage complet et sérieux des documents visés par une demande d'accès*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_FI\\_demande\\_revision\\_vf.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_FI_demande_revision_vf.pdf)

## RÉSULTATS 2019-2020

L'indicateur pour cet objectif stratégique consiste à mesurer le nombre d'interventions (enquêtes, inspections, activités de promotion, etc.) initiées au cours d'une année financière sur des sujets priorités.

Il n'y avait aucune mesure de départ pour cet indicateur en 2018-2019.

### Progression de l'indicateur : Nombre d'interventions initiées annuellement

	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	5 interventions	5 interventions	5 interventions	5 interventions
<b>Résultats</b>	6 interventions			
	<b>Cible atteinte</b>			

Une des interventions retenues pour l'exercice 2019-2020 concerne l'utilisation d'une technologie d'analyse de vidéo anonyme dans un centre commercial visant à permettre aux détaillants de mieux comprendre les variables qui influencent le comportement et les besoins des consommateurs. Comme il s'agit d'une technologie qui peut toucher plusieurs personnes et qui comporte des enjeux importants de protection de la vie privée, la Commission a jugé pertinent de se pencher sur la question. Deux enquêtes ont été initiées à ce sujet. Dans un de ces dossiers, la Commission a réalisé son analyse et la décision a été rendue en date du 15 mai 2020.

Elle a aussi effectué une veille au sujet de la technologie de reconnaissance faciale, compte tenu des enjeux qu'elle soulève.

La Commission a également entrepris une analyse sur une autre problématique qui lui est soumise régulièrement, soit la collecte de renseignements personnels préalablement à la signature de baux de location. Au terme du projet, qui se poursuivra en 2020-2021, la Commission espère être en mesure de diffuser des orientations claires quant aux meilleures pratiques à adopter en ce qui concerne la collecte de renseignements dans ce contexte.

La Commission a élaboré et diffusé un guide sur la réalisation des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au profit des entreprises et des organismes publics<sup>17</sup>.

La Commission a aussi participé au groupe d'experts dans le cadre des travaux de la Commission de l'éthique en science et en technologie sur l'utilisation des mégadonnées par les organismes publics.

Enfin, elle a consulté des représentants de parties prenantes dans le but de dégager des principes de respect de la protection des renseignements personnels dans le contexte de l'utilisation de l'intelligence artificielle.

Le document de consultation élaboré par la Commission est disponible en ligne<sup>18</sup>.

## AXE D'INTERVENTION 2.2 : PROMOTION ET SENSIBILISATION

### CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

La visibilité de la Commission est un enjeu important, car en tant qu'organisme veillant au respect d'importants droits personnels, elle doit pouvoir porter un message de changement dans les circonstances qui le justifient. Influencer les différents acteurs, que ce soit les parlementaires, les instances gouvernementales, les entreprises et les citoyens, leur permet de mieux intégrer les principes de protection des renseignements personnels et de transparence étatique dans leurs prises de décision.

<sup>17</sup> *Guide d'accompagnement – Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/Guide\\_EFVP\\_FR.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/Guide_EFVP_FR.pdf)

<sup>18</sup> *Document de consultation – Intelligence artificielle*, disponible en ligne : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_consultation\\_IA\\_02-2020.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_consultation_IA_02-2020.pdf)

## ORIENTATION 2.2.1 : ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DE LA COMMISSION

### OBJECTIF 2.2.1.1 : RÉALISER LES ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE SENSIBILISATION CIBLÉES

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

De la même manière qu'elle le fait pour les interventions en enquête et en inspection ciblées, la Commission déterminera chaque début d'exercice les activités de promotion prioritaires qu'elle entendra réaliser en cours d'année. Elle se fixe l'objectif, sans égard au nombre retenu, de toutes les réaliser lors de l'exercice.

Ces activités seront déterminées en fonction des besoins définis ou d'événements particuliers survenus en cours d'exercice.

#### RÉSULTATS 2019-2020

L'indicateur pour cet objectif stratégique consiste à mesurer le nombre d'activités de promotion réalisées au cours d'une année financière sur des sujets priorités.

Il n'y avait aucune mesure de départ pour cet indicateur en 2018-2019.

Progression de l'indicateur : Pourcentage d'activités réalisées annuellement				
	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Résultats</b>	100 %			
	<b>Cible atteinte</b>			

En début d'année financière, la Commission a ciblé les activités prioritaires qu'elle entendait réaliser. Les activités tenues au cours de l'année lui ont permis d'atteindre la cible.

D'abord, des représentants de la Commission ont collaboré ou participé à trois grands événements à Montréal en 2019 : le colloque soulignant le 25<sup>e</sup> anniversaire de la Loi sur le privé, organisé par le Barreau du Québec et la Commission le 21 novembre au Palais des congrès, le Salon VISEZ DROIT, organisé par le Barreau de Montréal du 8 au 11 avril au Complexe Desjardins et la 25<sup>e</sup> édition de la Conférence de Montréal, présentée du 10 au 13 juin à l'Hôtel Bonaventure par le Forum économique international des Amériques. La Commission a aussi participé aux Journées d'étude des comités d'éthique de la recherche tenues à Québec en octobre 2019.

Sur invitation, des conférences ont aussi été offertes par différents intervenants, tant pour faire connaître le fonctionnement de la Commission que pour traiter de sujets plus détaillés liés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

La Commission a en outre poursuivi sa tournée de sensibilisation auprès des jeunes dans les écoles secondaires. En collaboration avec divers intervenants du milieu, elle a exploré des modes alternatifs de diffusion de l'information auprès des jeunes afin d'en atteindre un plus grand nombre dans le respect de la disponibilité de ses ressources.

Maintenant présente sur Twitter, elle a aussi élaboré deux fiches de sensibilisation grand public qui seront diffusées au cours du prochain exercice.

## AXE D'INTERVENTION 3.1 : EXPERTISE DES RESSOURCES

### CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

La Commission doit pouvoir compter sur des ressources humaines compétentes et mobilisées pour réaliser sa mission et atteindre les objectifs stratégiques ambitieux qu'elle s'est fixés dans son plan stratégique 2019-2023. La rareté croissante de la main-d'œuvre et la nécessité de recourir à une expertise de plus en plus poussée pour intervenir dans des dossiers comportant des enjeux complexes et variés ont amené la Commission à déterminer deux objectifs stratégiques : poursuivre le développement de l'expertise du personnel et augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail.

### ORIENTATION 3.1.1 : ACCROÎTRE L'EXPERTISE DE POINTE DU PERSONNEL

#### OBJECTIF 3.1.1.1 : POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE DU PERSONNEL

##### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Bien qu'elle puisse compter sur une équipe dotée d'une bonne expertise, la Commission croit que celle-ci peut être enrichie par une offre accrue d'occasions de formation pertinentes aux tâches de son personnel. Elle a donc choisi de retenir la cible de 3 jours de formation par employé pour répondre à l'orientation d'accroître l'expertise de pointe du personnel.

##### RÉSULTATS 2019-2020

L'indicateur pour cet objectif stratégique est le nombre de jours de formation par employé au cours de l'année financière.

Dans l'année de référence 2018-2019, les employés ont suivi en moyenne 1,41 jour de formation.

##### Progression de l'indicateur : Jours de formation par employé

	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé
<b>Résultats</b>	3,12 jours de formation par employé			
	<b>Cible atteinte</b>			

Au cours de l'année financière 2019-2020, la Commission a contribué à accroître l'expertise de son personnel en offrant de la formation en milieu de travail sous différentes formes. Par exemple, des midis-conférences ont été instaurés; des formations internes, des formations à l'externe ainsi que des formations en ligne et des webinaires ont été offerts. La cible de 3 jours de formation par employé a été atteinte et dépassée.

## ORIENTATION 3.1.2 : OFFRIR UN MILIEU DE TRAVAIL ATTRAYANT ET VALORISANT

### OBJECTIF 3.1.2.1 : AUGMENTER LES MESURES D'AMÉLIORATION DU CONTEXTE DE TRAVAIL

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

La Commission a choisi d'offrir un milieu de travail attrayant et valorisant à ses employés. Elle souhaite augmenter les mesures d'amélioration du climat de travail en adoptant des politiques internes ou en tenant des activités de reconnaissance. La cible fixée pour cet objectif est de mettre en place au moins deux mesures annuellement.

#### RÉSULTATS 2019-2020

L'indicateur pour cet objectif stratégique est le nombre de mesures d'amélioration du contexte de travail mises en place au cours de l'année financière.

Pendant l'exercice de référence 2018-2019, deux mesures ont été mises en place.

Progression de l'indicateur : Nombre de mesures mises en place				
	2019-2020 (année courante)	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	2 mesures	2 mesures	2 mesures	2 mesures
<b>Résultats</b>	2 mesures			
	<b>Cible atteinte</b>			

En 2019-2020, afin d'offrir un milieu de travail attrayant et valorisant, la Commission a tenu un groupe de discussion (*focus group*) sur le climat de travail. La participation à cette activité était volontaire. Les résultats du groupe de discussion ont été présentés aux membres du comité de direction et ont fait l'objet de discussions afin d'évaluer la possibilité de mettre en place de nouvelles mesures.

Par ailleurs, un projet pilote de télétravail respectant les paramètres prescrits par le Secrétariat du Conseil du trésor a été mis en œuvre à l'automne 2019.

## 6.2 LES RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission portent sur :

- ▶ la courtoisie et le respect ;
- ▶ l'accessibilité ;
- ▶ l'assistance ;
- ▶ la célérité ;
- ▶ l'impartialité, l'équité et la justification de la décision ;
- ▶ l'accès à l'information et la confidentialité.

## LA COURTOISIE ET LE RESPECT

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect dans le cadre de ses communications avec le personnel, les gestionnaires et les membres. Lorsque des visiteurs se rendent en personne dans les locaux de la Commission, ils sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire. Lors des conversations téléphoniques, le personnel de la Commission doit s'identifier.

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue de l'audience. Afin d'assurer une utilisation optimale du rôle d'audience, celui-ci est établi plusieurs mois à l'avance, de sorte que les avis de convocation sont généralement expédiés bien plus que six semaines avant la date fixée. Par ailleurs, lorsqu'il y a de nouvelles disponibilités, en raison notamment du règlement de dossiers ou de la remise d'audiences, de nouvelles causes sont fixées. Il arrive, pour ces dernières, que les avis de convocation soient expédiés dans un délai inférieur à six semaines avant la date prévue pour cette audience, malgré l'engagement souscrit dans la déclaration de services, et ce, afin de maximiser l'utilisation des plages d'audience disponibles.

Selon le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information, ces derniers s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect au moment des audiences. Ce code peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Web de la Commission.

## L'ACCESSIBILITÉ

Outre l'engagement pris dans le cadre de sa planification visant à faciliter l'exercice des recours par les citoyens, la Commission met à la disposition de tous une ligne téléphonique sans frais, un site Web et une boîte vocale. Des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. La Commission privilégie la tenue des audiences le plus près possible du domicile des citoyens concernés.

## L'ASSISTANCE

La Commission offre un service de réponse téléphonique aux demandes d'information venant de sa clientèle. Au cours du dernier exercice, 19 690 appels ont été reçus par la Commission. Ce nombre représente une augmentation de 10 % sur deux ans.

En premier lieu, tous les appels sont pris en charge par un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques portant sur les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Lorsque le système RVI ne permet pas au citoyen d'obtenir la réponse qui le satisfait, l'appel est dirigé vers la réception du bureau de Québec. Celle-ci a ainsi reçu un total de 10 976 appels durant le présent exercice. De ce nombre, 5 643 étaient des demandes d'information qui ont été confiées aux préposés aux renseignements en raison de la complexité des questions.

La liste qui suit illustre les principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues par les préposés aux renseignements.

### PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS DANS LE CADRE DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

- ▶ Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels
- ▶ Incidents de sécurité (exemple : Desjardins)
- ▶ Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises
- ▶ Renseignements liés au logement
- ▶ Renseignements liés aux dossiers médicaux
- ▶ Notion de consentement
- ▶ Renseignements liés au crédit
- ▶ Renseignements liés aux caméras de surveillance
- ▶ Utilisation de cartes d'identité

## DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR SUJET

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Web de la Commission. On peut y prendre connaissance de modèles de lettres de demandes qui peuvent être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises. Des fiches d'information sur divers sujets pertinents sont également disponibles pour les citoyens, comme l'infonuagique, la biométrie ou le dossier de crédit, par exemple.

## LA CÉLÉRITÉ

Dans le cadre de sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements concernant sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

Le pourcentage de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception ainsi que le pourcentage de personnes rappelées dans les 24 heures sont présentés dans le tableau qui suit.

### Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Pourcentage de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	100 %	98,2 %	93,6 %	64,2 %
Répondre dans un délai de 24 heures aux messages laissés dans la boîte vocale	Pourcentage de personnes rappelées dans les 24 heures	100 %	100 %	99,8 %	98,6 %

Au total, 100 % des appels ont été traités dans les 24 heures, pour un délai moyen de rappel de 4 minutes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une diminution considérable en ce qui concerne le délai d'attente pour que le citoyen soit rappelé, grâce au service de qualité offert par les préposés, qui prend la forme d'explications rigoureuses et complètes afin de bien répondre aux demandes des citoyens.

Quant aux demandes générales d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de la demande, que cette dernière soit formulée par courriel, par télécopieur ou par courrier postal. Les courriels reçus proviennent de citoyens, de chercheurs, de responsables de l'accès à l'information, d'organismes publics ou d'entreprises et ils concernent des demandes de renseignements en tout genre : l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, le fonctionnement de l'organisation, etc. Cette année, un total de 669 demandes par message électronique ont été reçues. Globalement, que ce soit au téléphone ou par écrit, la Commission a traité un total de 6 312 demandes d'information, soit une baisse de 13 % par rapport à l'année précédente.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission de produire un accusé de réception des nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier dans les dix jours ouvrables. À cet égard, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été, pour les demandes reçues en 2019-2020, de 22 jours ouvrables, ce qui représente une hausse en comparaison avec le délai de 15 jours ouvrables des deux exercices précédents. Ce résultat est principalement attribuable à l'augmentation importante du nombre de dossiers reçus et, dans une moindre mesure, au ralentissement des activités à l'ouverture en fin d'année financière en raison de la pandémie de COVID-19.

## L'IMPARTIALITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA JUSTIFICATION DE LA DÉCISION

Tant les membres que le personnel de la Commission s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes. Pour les membres, cette obligation est inscrite au code de déontologie. Lorsqu'une décision est rendue par l'une ou l'autre des sections de la Commission, elle est écrite et contient les motifs sur lesquels elle s'appuie.

## L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

La Commission est un organisme public assujéti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats afférents au traitement des demandes d'accès et aux autres obligations issues de la Loi sur l'accès sont présentés à la partie *Les autres exigences* (section 9) du présent rapport.

## LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle fournit à la population. Une plainte peut être présentée à la Commission verbalement ou par écrit, par courriel ou par courrier postal. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité et de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est décrit sur le site Web de la Commission dans la rubrique « À propos de nous ».

Comme lors de l'exercice précédent, une quarantaine de plaintes ont été présentées à l'égard de la qualité des services fournis par la Commission.

La Commission s'assure de traiter chaque plainte reçue avec diligence.

Les plaintes concernant le délai de traitement des dossiers sont les plus fréquentes. Les autres plaintes concernaient différents aspects du traitement des dossiers.

# 7

## LE RAPPORT D'ACTIVITÉS

Conformément à l'article 118 de la Loi sur l'accès, la Commission présente ci-après un rapport de ses principales activités pour l'exercice qui s'est déroulé du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020. Ce rapport porte notamment sur l'observation de cette loi et de la Loi sur le privé ainsi que sur les moyens dont dispose la Commission pour leur application.

### LE COLLOQUE SUR LES 25 ANS DE LA LOI SUR LE PRIVÉ

Pour souligner les 25 ans de la Loi sur le privé, la Commission a tenu le 21 novembre 2019 le colloque *Les 25 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé : bilan et regards sur l'avenir*, organisé en collaboration avec le Barreau du Québec. Cet événement tenu au Palais des congrès de Montréal a permis à différents intervenants du domaine de la protection des renseignements personnels de faire état des récents développements en droit de la vie privée et de discuter de la mise à jour de la législation dans ce domaine.

Le colloque a connu un grand succès : toutes les places prévues étaient comblées, pour un total de près de 200 participants issus de différents milieux. La ministre responsable de l'Accès à l'information, Sonia LeBel, s'est également déplacée pour l'occasion et a prononcé une allocution. La Commission a en outre obtenu des échos très positifs sur cet événement, lequel a également suscité l'intérêt de différents médias.

### LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ IMPLIQUANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Comme elle le soulignait dans son rapport annuel précédent, la Commission demeure extrêmement préoccupée par la multiplication des incidents de sécurité et de confidentialité, qui engendrent des conséquences négatives importantes pour des milliers de personnes. Au cours du dernier exercice, des enquêtes ont été déclenchées par la section de surveillance à la suite, notamment, du vol de données chez Desjardins et de la fuite de données médicales liée à certains pharmaciens ; celles-ci suivent leur cours actuellement. D'autres incidents importants ont marqué la dernière année, comme l'incident impliquant des données d'enseignants québécois conservées dans une base de données du ministère de l'Éducation ou l'intrusion externe dans les serveurs de Capital One, qui a compromis la sécurité des renseignements personnels de plusieurs millions de personnes au Canada.

En 2019-2020, la Commission a reçu 44 déclarations d'incidents de sécurité. Celles-ci offrent un portrait nécessairement partiel de la situation. En effet, elles ne sont toujours pas obligatoires, bien que la Commission recommande ce changement depuis plusieurs années. L'intention du gouvernement de créer une structure visant à faciliter le processus de communication des incidents aux autorités concernées est donc, à cet égard, une excellente nouvelle, de même que la présence dans le projet de loi n° 64 de dispositions concernant l'obligation de déclaration à la Commission des incidents impliquant des risques de préjudices sérieux.

Bien que ce portrait soit incomplet, les intrusions externes sont les causes d'incident les plus souvent déclarées à la Commission, suivies des erreurs humaines. La perte et le vol de renseignements arrivent au troisième rang.

## LA MODERNISATION DES LOIS ENCADRANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET L'ACCÈS À L'INFORMATION

Comme elle l'a maintes fois souligné, notamment dans ses récents rapports annuels et son dernier rapport quinquennal de 2016, *Rétablir l'équilibre*, la Commission soutient qu'il est crucial que le Québec se dote d'une législation renouvelée en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Les transformations à grande échelle engendrées par les nouvelles technologies rendent ainsi désuètes plusieurs des dispositions contenues dans la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé.

La Commission a souligné une nouvelle fois l'importance d'une modernisation du cadre législatif en joignant sa voix à celle de ses homologues fédéral, provinciaux et territoriaux dans une résolution commune en octobre 2019.

Pour cette raison, elle se réjouit du dépôt du projet de loi n° 64, en juin 2020, et participera à une éventuelle consultation et aux autres travaux en vue d'une réforme attendue des lois sur la protection des renseignements personnels.

Toutefois, le volet transparence de la législation québécoise doit lui aussi être modernisé. À ce sujet, la Commission maintient les recommandations formulées dans son dernier rapport quinquennal, notamment dans les chapitres *Un caractère prépondérant à réaffirmer*, *Pour une plus grande transparence des organismes publics* et *Les données ouvertes*.

## LA TOURNÉE DES ÉCOLES SECONDAIRES

La Commission a poursuivi la tournée de sensibilisation *Ce que tu publies, penses-y!* dans les écoles secondaires du Québec pour une troisième année.

Durant l'année scolaire 2019-2020, la tournée a permis, par le biais de conférences, de rencontrer 1 359 élèves de niveau secondaire pour les inciter à adopter un comportement responsable et sécuritaire sur Internet. Il faut noter que la tournée a été interrompue en raison de la pandémie de COVID-19. Depuis octobre 2017, la Commission a rejoint plus de 33 849 élèves.

La Commission a entamé une réflexion visant à revoir sa stratégie jeunesse afin de maximiser ses efforts pour atteindre le plus d'élèves possible. Pour ce faire, un comité consultatif regroupant une dizaine d'experts des milieux de l'éducation a été invité à se prononcer sur les enjeux importants à considérer pour rejoindre les jeunes.

## LE RESPECT DES DÉLAIS DE RÉPONSE AUX DEMANDES PAR LES ORGANISMES PUBLICS

Comme elle l'a fait dans ses deux derniers rapports annuels de gestion, la Commission diffuse ci-après la liste des organismes pour lesquels elle a reçu, au cours du dernier exercice, le plus de demandes de révision de citoyens au motif de ne pas avoir reçu de réponse dans le délai légal de 20 ou 30 jours pour leur demande d'accès ou de rectification. Le nombre d'occurrences est indiqué après le nom de chaque organisme concerné.

### ORGANISMES DÉJÀ RECENSÉS EN 2018-2019

- ▶ Sûreté du Québec : 114
- ▶ Service de police de la Ville de Montréal : 48
- ▶ Ministère de la Sécurité publique : 17
- ▶ Ville de Montréal : 12
- ▶ Centre universitaire de santé McGill : 12
- ▶ Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques : 9
- ▶ Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : 7

## ORGANISMES RECENSÉS POUR LA PREMIÈRE FOIS

- ▶ Société d'habitation et de développement de Montréal : 18
- ▶ CISSS de la Montérégie-Ouest : 15
- ▶ Hydro-Québec : 6
- ▶ Ville de Saint-Michel-de-Bellechasse : 6
- ▶ Ville de Mascouche : 6

La Commission diffuse cette liste avec l'objectif que les organismes concernés revoient leurs processus, puisqu'ils ont la responsabilité de mettre en place des mécanismes permettant le traitement des demandes dans les délais prévus à la Loi sur l'accès.

Par surcroît, une diminution du nombre de demandes de révision déposées pour absence de réponse dans les délais aura pour effet de diminuer le nombre total de recours déposés à la section juridictionnelle, permettant à l'organisation de consacrer ses énergies aux recours dans lesquels le litige porte sur le fond de la demande plutôt que sur le défaut de l'organisme d'avoir répondu dans les délais légaux.

En effet, cette année, 412 demandes de révision ont été soumises à la suite de l'absence de réponse d'un organisme public dans les délais impartis par la loi, ce qui représente près de 22 % des demandes reçues. Ce nombre est légèrement en hausse par rapport à l'an dernier.

Tous les organismes mentionnés ci-dessus ont été interpellés sur les raisons expliquant le nombre de cas d'absence de réponse et sur les mesures pour remédier à cette situation.

Parmi les organismes recensés pour la première fois, plusieurs invoquent des difficultés ponctuelles (départs, difficultés de recrutement, hausse du nombre de demandes d'accès, etc.). En réponse à la correspondance de la Commission, ces organismes ont indiqué les mesures qu'ils mettront en place afin d'éviter que ces situations ne se reproduisent. La Commission suivra l'évolution de la situation afin de déterminer si ces mesures sont efficaces.

Pour ce qui est des organismes déjà recensés lors des exercices précédents et figurant à nouveau dans la liste, ils réitèrent, de manière générale, leur engagement à faire le nécessaire pour traiter les demandes dans les délais légaux. Des démarches additionnelles sont entreprises par la Direction de la surveillance de la Commission afin de mieux comprendre la situation propre à chaque organisme et de déterminer si des mesures supplémentaires sont requises pour remédier à la situation.

## DES DÉCISIONS MARQUANTES RENDUES EN COURS D'EXERCICE

Le traitement des dossiers juridictionnels et de surveillance permet à la Commission, dans quelques cas, de rendre des décisions qui soulèvent des enjeux particulièrement intéressants. Quelques-uns de ces cas sont résumés ci-après. Rappelons, de plus, que les décisions rendues par la section de surveillance et les décisions de la section juridictionnelle de 2000 à 2007 peuvent être consultées sur le site Web de la Commission. D'ailleurs, depuis mai 2020, un nouvel outil en ligne permet une recherche plus efficace des décisions répertoriées, notamment par l'utilisation de mots-clés et l'indexation des textes intégraux. Quant à elles, les décisions de la section juridictionnelle rendues après 2008 sont disponibles en ligne sur le site [jugements.qc.ca](http://jugements.qc.ca).

### DÉCISIONS DE LA SECTION DE SURVEILLANCE

- ▶ Bell Mobilité – dossier 1005977-S

La Commission a entrepris une enquête à la suite d'une plainte portant sur la collecte de renseignements personnels par l'entreprise Bell Mobilité lors d'une demande d'activation d'un service mobile postpayé. Les renseignements en cause étaient le numéro d'assurance sociale (NAS), le numéro de permis de conduire ou le numéro d'une carte de crédit. Cette enquête visait à vérifier si la collecte de ces renseignements personnels lors de l'activation d'un nouveau service postpayé était nécessaire à l'objet du dossier, soit pour prévenir la fraude et le vol d'identité, s'assurer de la solvabilité du client ou d'une possibilité de recouvrer d'éventuelles sommes impayées. De plus, l'enquête visait à vérifier si l'entreprise pouvait refuser d'activer un tel service suivant le refus d'une personne de fournir un renseignement exigé.

La Commission a conclu que l'entreprise a démontré que la collecte de l'un des numéros, au choix du client, était nécessaire pour lui permettre de prévenir la fraude et le vol d'identité pour l'activation d'un service postpayé. L'absence de solution d'identification alternative au recours à ces « identifiants » constitue un enjeu important présentement, tant pour les entreprises que pour les citoyens.

Cependant, l'entreprise ne pouvait recueillir de façon systématique l'un de ces renseignements aux seules fins de vérifier la solvabilité du client ou de recouvrer des sommes impayées. Elle peut toutefois utiliser le renseignement recueilli pour percevoir des sommes impayées relativement au contrat. Elle peut aussi l'utiliser et le communiquer afin de vérifier la solvabilité du client, et ce, avec le consentement de ce dernier.

Toutefois, étant donné que cette pratique contribue également à augmenter le risque d'atteinte à la protection des renseignements personnels des clients, voire de fraude et de vol d'identité, la Commission a recommandé à l'entreprise de poursuivre ses recherches pour trouver un moyen alternatif à la collecte de ces renseignements, particulièrement pour le NAS et le numéro de permis de conduire. En effet, malgré la démonstration de la nécessité de cette collecte dans la situation particulière de l'entreprise, ceux-ci sont normalement réservés à des fins prédéterminées dans la loi. Par ailleurs, la Commission a recommandé que l'entreprise mette en place des moyens visant à sécuriser davantage le NAS et le numéro de permis de conduire de ses clients. Enfin, elle a recommandé à l'entreprise d'effectuer des rappels réguliers à tous ses employés affectés au service client et à l'activation de nouveaux comptes quant aux contextes qui autorisent la collecte des renseignements et quant aux situations dans lesquelles une enquête de crédit peut être effectuée.

► Les 3 Piliers Inc. – dossier 1018507-S

À la suite de la réception d'une déclaration de l'entreprise de son intention de constituer une banque de caractéristiques biométriques, la Commission a examiné la nécessité pour l'entreprise de constituer une telle banque au regard des objectifs poursuivis.

D'abord, la Commission a confirmé que le code dérivé mathématiquement des images ou des empreintes digitales constitue un renseignement personnel. À ce titre, il jouit des mêmes protections et engendre les mêmes obligations, notamment en ce qui a trait à la déclaration d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques à la Commission.

L'entreprise devait aussi démontrer la nécessité de cette collecte de renseignements biométriques issus des empreintes digitales pour permettre aux clients de l'entreprise de payer leurs achats. L'entreprise a expliqué que ce projet visait trois objectifs, soit minimiser son impact sur l'environnement, prévenir la fraude et réduire le temps d'attente aux caisses.

L'entreprise n'a pas démontré que l'utilisation des empreintes digitales était rationnellement liée aux objectifs. De plus, elle n'a pas fait la preuve que l'atteinte à la vie privée de la collecte était minimisée ou que cette collecte était nettement plus utile à l'entreprise que préjudiciable pour les clients. La divulgation ou l'utilisation malveillante de ces renseignements personnels uniques, distinctifs et permanents pourrait être grandement préjudiciable pour les personnes visées. Il existe des moyens alternatifs afin d'atteindre les objectifs visés qui portent moins atteinte à la vie privée des clients.

Ainsi, la Commission a conclu que la collecte des empreintes digitales pour répondre aux objectifs poursuivis par l'entreprise n'était pas nécessaire au sens de la Loi sur le privé. Le consentement des personnes et la commodité du système ne justifiaient pas la nécessité. La mise en place du système de paiement par empreintes digitales a donc été interdite.

► Confédération des syndicats nationaux – dossiers 1009621-S et 1009629-S

La Commission a procédé à une enquête suivant la réception de deux plaintes à l'endroit de la Confédération des syndicats nationaux (CSN). Les plaintes portaient sur l'utilisation et la diffusion à des tiers, par la CSN, de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Plus précisément, les faits reprochés se sont déroulés lors d'une campagne de maraudage menée par la CSN auprès de salariés affiliés à un autre syndicat.

La Commission a conclu que la CSN ne respectait pas les articles 13 et 14 de la Loi sur le privé en diffusant, par voie d'affiches et de tracts dans le cadre de la campagne de maraudage, des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Le fait que les personnes concernées aient tenu des propos révélant ces informations au préalable ne constitue pas un consentement manifeste à la diffusion faite par la CSN. La Commission a aussi conclu qu'en regroupant des renseignements personnels sur des affiches et des tracts, la CSN a constitué un dossier sur autrui et que la Loi sur le privé s'appliquait.

La Commission a donc recommandé à la CSN de cesser de diffuser ces renseignements personnels lors de ses campagnes de maraudage à moins d'avoir obtenu le consentement des personnes concernées.

## DÉCISIONS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE

- ▶ Alliance des cadres de l'État c. Secrétariat du Conseil du trésor, 2019 QCCA 149

La Commission était saisie d'un litige portant sur l'application de l'article 30 de la Loi sur l'accès. Dans ce dossier, la demanderesse souhaitait spécifiquement que soit examiné l'exercice du pouvoir discrétionnaire que cette disposition donne à l'organisme.

La Commission a procédé à cet examen afin de déterminer si ce pouvoir avait été exercé de manière arbitraire ou abusive, comme le soutenait la demanderesse. Elle a énoncé qu'il ne s'agit pas d'une discrétion absolue conférée au décideur. Certaines balises doivent être respectées lors de l'exercice du pouvoir discrétionnaire, telles que le devoir pour le décideur de l'exercer au cas par cas, à la lumière de chaque situation qui lui est soumise.

Toutefois, dans cette affaire, le fardeau reposait sur les épaules de la demanderesse, laquelle n'a pas en l'espèce démontré par preuve prépondérante l'exercice du pouvoir discrétionnaire de manière arbitraire, abusive ou de mauvaise foi. Par conséquent, la Commission a rejeté la demande de révision.

- ▶ Bousbaa c. Service de police de la Ville de Montréal, 2019 QCCA 170

Le demandeur s'adressait à l'organisme afin d'obtenir une révision des frais qui ont été exigés dans le cadre du traitement de deux demandes d'accès. La Commission s'est penchée sur la question afin de déterminer si l'organisme était en droit d'exiger des frais pour les rapports communiqués. Le demandeur arguait qu'il devait être exempté du paiement des frais exigés, puisqu'il est une personne à faible revenu.

La Commission a conclu que la situation financière du demandeur n'était pas pertinente, puisqu'aucune exemption concernant cet élément n'est prévue dans la législation. Elle a indiqué que l'organisme était en droit, selon le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels*<sup>9</sup> et la Loi sur l'accès, de réclamer des frais pour la transcription et la reproduction d'un document qu'il détient, et ce, peu importe le revenu du demandeur ainsi que le nombre de pages des rapports demandés.

- ▶ Pelletier c. Ville de Longueuil, 2019 QCCA 266

Le demandeur souhaitait notamment obtenir le format Excel d'un document, par opposition à la version PDF fournie par l'organisme. La Commission s'est donc penchée sur l'obligation pour l'organisme de fournir le document dans un format spécifique. La Commission a jugé que l'organisme avait satisfait à son obligation en fournissant le document au format PDF, puisque la Loi sur l'accès ne comporte aucune obligation de conversion de document. L'organisme peut utiliser le support technologique de son choix dans la mesure où il respecte les règles de droit en vigueur.

- ▶ St-Louis c. Ministère de la Sécurité publique, 2019 QCCA 428

Le demandeur réclamait l'accès aux archives et aux images des caméras de service des 24 heures précédant le départ pour l'hôpital de son frère, décédé alors qu'il était en détention. La question en litige était de savoir si le demandeur a démontré l'une des qualités requises indiquées à l'article 88.1 de la Loi sur l'accès pour établir à quel titre il a fait sa demande d'accès.

<sup>19</sup> RLRQ, c. A-2.1, r. 3.

Le demandeur devait entre autres démontrer qu'il possédait une de ces qualités, soit celle de liquidateur de la succession, de bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès, d'héritier ou de successible, afin d'obtenir les renseignements personnels demandés. La Commission a jugé que le demandeur n'avait pas rempli cette exigence et qu'il aurait avant tout dû fournir le résultat d'une recherche testamentaire afin de démontrer l'existence d'un testament. Le responsable de l'accès de l'organisme, en l'absence d'éléments probants, ne pouvait s'autoriser à reconnaître la qualité d'héritier revendiquée par le demandeur.

Puisque cette qualité n'a pas été justifiée par le demandeur au moment de sa demande d'accès, la Commission a dû conclure que l'obligation de confidentialité envers les renseignements personnels demandés devait demeurer.

► Desmarais c. Commission scolaire de l'Énergie, 2020 QCCA 84

La demanderesse souhaitait la révision de la réponse de l'organisme suivant une demande d'accès visant différents documents comprenant notamment les plaintes reçues concernant une enseignante. Selon l'organisme, la demande était irrecevable, car la demanderesse n'était pas l'une des personnes autorisées à recevoir communication des renseignements personnels. La Commission devait déterminer si le dossier disciplinaire d'un employé d'un organisme public, incluant l'existence même d'une plainte ou d'une enquête à son égard, constitue des renseignements personnels protégés dont l'organisme doit refuser de confirmer l'existence selon la Loi sur l'accès.

La Commission a conclu que l'organisme devait refuser de confirmer l'existence des documents demandés par la demanderesse en vertu de la protection accordée aux renseignements personnels par les articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès. Le simple fait de savoir si des plaintes contre un employé existent ou non constitue un renseignement personnel, tout comme le dossier disciplinaire d'un employé. Ces renseignements personnels n'ont pas un caractère public au sens de l'article 57 de la Loi sur l'accès, puisqu'ils ne concernent pas l'exercice d'une fonction, mais plutôt la conduite individuelle de l'employé. De plus, la Commission a rappelé que la Loi sur l'accès ne contient aucune exception à la protection des renseignements personnels fondée sur la notion d'intérêt public.

# 8 L'UTILISATION DES RESSOURCES

## 8.1 LES RESSOURCES HUMAINES

### LA RÉPARTITION DE L'FFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Au 31 mars 2020, la Commission comptait sur un effectif de 67 personnes, comparativement à 58 lors du dernier exercice. Le tableau suivant montre leur répartition selon le secteur d'activité au sein de l'organisation.

#### Effectif en poste au 31 mars 2020

Secteur d'activité	2019-2020	2018-2019	Écart
Membres et présidence	13	11	+ 2
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	26	21	+ 5
Direction de la surveillance	19	19	-
Direction de l'administration	9	7	+ 2
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>58</b>	<b>+ 9</b>

Plus spécifiquement, la répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2020 par catégorie d'emploi est illustrée dans le tableau suivant.

#### Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2020 par unité administrative et par catégorie d'emploi

	HC	C	P	T	PB	Total	En %
Membres et Bureau de la présidence	9	0	3	1	0	13	19
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	0	1	15	4	6	26	39
Direction de la surveillance	0	1	13	1	4	19	28
Direction de l'administration	0	1	3	3	2	9	14
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

HC : hors-cadres ; C : cadres ; P : professionnels ; T : techniciens ; PB : personnel de bureau.

La Commission a des bureaux à Québec et à Montréal. Le tableau suivant montre la répartition de ses effectifs entre ces deux villes.

#### Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail

Catégories	31 mars 2020		31 mars 2019		31 mars 2018	
	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL
Membres	3	6	2	7	1	5
Cadres	3	0	3	0	3	0
Professionnels	24	10	19	9	17	8
Techniciens	7	2	6	1	9	1
Personnel de bureau	8	4	7	4	5	4
Total partiel	45	22	37	21	35	18
<b>Total global</b>	<b>67</b>		<b>58</b>		<b>53</b>	

## LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Le tableau ci-dessous présente la proportion de la masse salariale consacrée à la formation des membres et du personnel de la Commission, le nombre moyen de jours de formation suivis par personne ainsi que les montants alloués par personne. Les dépenses de perfectionnement incluent les frais d'inscription aux formations, aux congrès et aux colloques ainsi que les frais de déplacement y afférents.

#### Évolution des dépenses de formation

Répartition des dépenses en formation	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
Proportion de la masse salariale (%)	2,10	1,25
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,79	1,41
Somme allouée par personne (\$)	1 587	1 068

<sup>1</sup> L'évolution des dépenses de formation doit être présentée par année civile à compter de 2018-2019.

En vue d'appliquer la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (RLRQ, c. D-8.3), la Commission doit investir des sommes dans la formation de ses membres et de ses employés de même que dans le perfectionnement de leurs connaissances. Pour se conformer à cette loi, au moins 1 % du montant de la masse salariale organisationnelle doit être consacré à la formation et au perfectionnement.

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 2,10 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Ce résultat représente une nette augmentation comparativement aux résultats obtenus l'année précédente. Il s'explique par un nombre d'embauches de nouveaux employés plus élevé et cadre avec l'objectif de la planification stratégique visant à enrichir l'expérience de pointe du personnel.

#### Jours de formation selon la catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>1</sup>
Cadres	7,86	3,07
Professionnels	149,16	37,89
Fonctionnaires	63,96	24

<sup>1</sup> Le nombre de jours de formation par catégorie d'emploi doit être présenté par année civile à compter de 2018-2019.

## LE TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Au cours de l'année 2019-2020, deux employés permanents de la Commission ont pris leur retraite.

Le tableau suivant illustre l'évolution du nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite au cours des trois derniers exercices.

### Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

Catégorie d'emploi	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cadres	0	0	0
Professionnels	2	4	0
Fonctionnaires	0	0	0

Le tableau suivant reproduit les données portant sur le taux de départ volontaire des employés réguliers de la Commission. Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés régulier (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (mutation, démission ou retraite) durant une période de référence et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

### Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Année financière	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	14,52	29,63	14

La diminution du taux de départ volontaire s'explique par deux départs à la retraite, alors qu'il y en avait quatre lors de l'exercice précédent, ainsi que par un nombre moins élevé de départs en mutation. Une démission de la fonction publique et une démission pour recrutement dans un autre ministère ou organisme sont survenues en 2019-2020.

## LE TAUX D'EMPLOYÉS AYANT REÇU DES ATTENTES ET DONT LA PERFORMANCE A ÉTÉ ÉVALUÉE

Le tableau suivant présente la proportion d'employés ayant reçu des attentes et dont la performance a été évaluée.

### Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	31
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	27

Ces taux s'expliquent en partie par le départ d'un gestionnaire.

## 8.2 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2019-2020, la Commission a disposé d'un budget de 7 688 900 \$. Les dépenses se sont élevées à 7 389 800 \$, comme le démontre le tableau reproduit ci-après.

### Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2019-2020 (milliers de \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2020 (milliers de \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (milliers de \$) <small>Source : Comptes publics 2018-2019</small>	Écart (milliers de \$)	Variation (%)
Rémunération	6 224,6	5 873,3	5 358,1	515,2	9,6
Fonctionnement					
Services de transport et de communication	184,2	175,8	167,5	8,3	5,0
Services professionnels, administratifs et autres	254,9	295,6	248,6	47,0	18,9
Loyers	772,5	769,2	640,3	128,9	20,1
Fournitures et approvisionnement	97,7	133,8	127,3	6,5	5,1
Autres dépenses	0	0,3	0,6	(0,3)	(50,0)
Amortissement des immobilisations	155,0	141,8	133,1	8,7	6,5
Total fonctionnement	1 464,3	1 516,5	1 317,4	199,1	1,1
<b>Total des dépenses</b>	<b>7 688,9</b>	<b>7 389,8</b>	<b>6 675,5</b>	<b>714,3</b>	<b>10,7</b>
Secteur d'activité	Budget d'investissements 2019-2020 (milliers de \$)	Investissements prévus au 31 mars 2020 (milliers de \$)	Investissements réels 2018-2019 (milliers de \$) <small>Source : Comptes publics 2018-2019</small>	Écart (milliers de \$)	Variation (%)
Acquisition d'immobilisations	87,0	1,4	77,6	(76,2)	(98,2)

## LES DÉPENSES

Les dépenses liées à la gestion et au soutien administratif de la Commission sont supérieures de 714 300 \$ aux dépenses de l'exercice précédent. De ce montant, une somme de 515 200 \$ est attribuable à une augmentation des dépenses en rémunération à la suite de l'embauche de personnel additionnel au cours de l'année 2018-2019.

Les dépenses de fonctionnement ont quant à elles connu une augmentation de 199 100 \$, laquelle s'explique principalement par une augmentation des dépenses de loyer et de location de salles d'audience (128 900 \$) et une augmentation des dépenses en services professionnels, administratifs et autres (46 900 \$) liées à divers contrats.

## LES INVESTISSEMENTS

En ce qui concerne les acquisitions d'immobilisations, la majorité des acquisitions prévues ont été reportées à l'année 2020-2021.

### LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ADMINISTRATIVE

La Commission présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses mandats et ses activités. Cet exercice est réalisé dans un contexte global d'amélioration de la performance organisationnelle, et ce, conformément aux orientations gouvernementales.

#### Répartition des ressources de la Commission entre ses principaux mandats pour l'exercice 2019-2020

Mandats	Ressources humaines estimées (%)	Ressources financières estimées		Activités	Ressources humaines estimées (%)	Ressources financières estimées	
		(%)	(milliers de \$)			(%)	(milliers de \$)
Surveillance	33,4	30,1	2 223,3	Information, communications et promotion	9,8	8,7	641,0
				Enquêtes, inspections et demandes d'avis	11,9	11,2	828,7
				Déclarations d'incidents, autorisations et inscriptions	8,5	5,4	402,1
				Analyse et traitement des dossiers de surveillance	3,2	4,8	351,5
Juridictionnel	43,8	46,2	3 412,8	Analyse et traitement des dossiers juridictionnels	15,3	15,6	1 149,6
				Médiation	12,4	14,3	1 058,0
				Audiences	7,1	9,1	669,1
				Soutien juridique	9,0	7,3	536,1
Gouvernance	12,6	14,9	1 100,5	Gestion	5,8	7,5	551,7
				Planification	4,1	3,9	290,9
				Révision législative et développement	2,3	2,9	211,0
				Soutien juridique à la gestion	0,4	0,6	46,9
Soutien administratif	10,3	8,8	653,2	Soutien informatique	4,0	2,8	208,4
				Services administratifs	6,4	6,0	444,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>7 389,8</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>7 389,8</b>

### 8.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a poursuivi ses démarches afin de maintenir ses infrastructures technologiques et ses équipements à jour. L'équipe des ressources informationnelles assure la stabilité et la disponibilité des équipements et des applications. Aucun nouveau projet, tel que défini aux *Règles relatives à la planification et à la gestion des ressources informationnelles* adoptées en vertu des articles 16, 16.2, 16.6 et 18 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*<sup>20</sup>, n'a été amorcé.

#### Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

Type d'intervention	Investissements (milliers de \$)	Dépenses (milliers \$)
Projets <sup>1</sup>	0	0
Activités <sup>2</sup>	0	498,7
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>498,7</b>

- <sup>1</sup> Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.
- <sup>2</sup> Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

<sup>20</sup> RLRQ, c. G-1.03.

# 9 LES AUTRES EXIGENCES

## 9.1 LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS

### LA GESTION DES HEURES RÉMUNÉRÉES

Le tableau ci-dessous présente l'état de l'effectif de la Commission en heures rémunérées, par catégorie d'emploi. La Commission a respecté la limite de 133 745 heures rémunérées fixée par le Conseil du trésor.

#### Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés <sup>1</sup>	Nombre d'employés et d'employées
Membres	16 506	0	16 506	9,03	9
Cadres	5 072	0	5 072	2,77	3
Professionnels	52 766	802	53 568	29,33	34
Techniciens	12 251	71	12 322	6,75	9
Personnel de bureau	21 047	58	21 105	11,56	12
<b>Total 2019-2020</b>	<b>107 641</b>	<b>931</b>	<b>108 572</b>	<b>59,45</b>	
<b>Total 2018-2019</b>			<b>101 279</b>	<b>55,46</b>	

<sup>1</sup> L'ETC (équivalent temps complet) transposé correspond au total des heures rémunérées divisé par 1 826,3 heures.

Les tableaux qui suivent affichent les données concernant les heures rémunérées utilisées et autorisées ainsi que l'effectif en place au cours des derniers exercices.

#### Heures rémunérées par secteur d'activité en 2019-2020

Secteur d'activité	2019-2020	2018-2019	Écart
Membres et Bureau de la présidence	21 480	19 950	+ 1 530
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	39 103	38 247	+ 856
Direction de la surveillance	32 182	28 009	+ 4 173
Direction de l'administration	15 807	15 073	+ 734
<b>Total en heures rémunérées</b>	<b>108 572</b>	<b>101 279</b>	<b>+ 7 293</b>
<b>Total en ETC transposés<sup>1</sup></b>	<b>59,45</b>	<b>55,46</b>	<b>+ 3,99</b>

<sup>1</sup> L'ETC (équivalent temps complet) transposé correspond au total des heures rémunérées divisé par 1 826,3 heures.

## Effectif autorisé total

	31 mars 2020	31 mars 2019	31 mars 2018
Heures rémunérées autorisées	133 745	133 745	110 000
<b>Total en ETC<sup>1</sup></b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>60</b>

<sup>1</sup> L'effectif autorisé total au 31 mars des années 2017, 2018 et 2019 est exprimé en ETC transposés. Ainsi, il correspond approximativement au total des heures rémunérées autorisées divisé par 1 826,3 heures.

En référence à la décision du Conseil du trésor numéro 220228 du 11 décembre 2018 concernant l'établissement de l'effectif pour l'exercice financier 2019-2020, la cible autorisée en heures rémunérées pour la Commission était de 133 745 heures. La Commission a utilisé 108 572 heures cette même année. Un écart est observable entre le nombre d'heures autorisées et le nombre d'heures utilisées par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées.

## LES CONTRATS DE SERVICE

La Commission n'a pas conclu de contrat de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus en 2019-2020.

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020

Type de contrat	Nombre	Valeur (\$)
Contrat de service avec une personne physique	0	0
Contrat de service avec un contractant autre qu'une personne physique	0	0
<b>Total des contrats de service</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 9.2 LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

La reddition de comptes concernant le suivi de la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics est faite dans le tableau suivant.

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2019-2020	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
<b>1.</b> Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations <sup>1</sup>	0		
<b>2.</b> Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>2</sup>		0	
<b>3.</b> Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 <sup>o</sup> de l'article 22		0	
<b>4.</b> Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), sauf ceux auxquels il a été mis fin (point 3), indiquez à quelle catégorie d'actes répréhensibles ils se rapportent.			
▶ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		S. O.	S. O.
▶ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		S. O.	S. O.
▶ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		S. O.	S. O.

<sup>1</sup> Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

<sup>2</sup> Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2019-2020	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
▶ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		S. O.	S. O.
▶ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		S. O.	S. O.
▶ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné précédemment		S. O.	S. O.
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		S. O.	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			S. O.
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	S. O.	S. O.	S. O.
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>3</sup>	S. O.	S. O.	S. O.

3 Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

### 9.3 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice financier 2019-2020. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif régulier et occasionnel, alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

#### DONNÉES GLOBALES

Effectif régulier au 31 mars 2020

Nombre de personnes occupant un poste régulier

62

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
6	9	10	1

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres des minorités visibles et ethniques (MVE), des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

### Embauche des membres des groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	6	2	0	0	0	2	33,3
Occasionnel	9	3	0	0	0	3	33,3
Étudiant	10	4	0	0	0	4	40,0
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0

Le tableau qui suit fait état de l'évolution globale de l'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi au cours des trois derniers exercices.

### Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	33,3	0	50
Occasionnel (%)	33,3	67	0
Étudiant (%)	40,0	0	0
Stagiaire (%)	0	0	0

### RAPPEL DE L'OBJECTIF D'EMBAUCHE

L'objectif est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % d'employés réguliers, d'employés occasionnels, d'étudiants et de stagiaires appartenant à des groupes cibles, soit les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Le tableau suivant fait état de la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif régulier, et ce, à la fin des trois derniers exercices.

### Évolution de la présence des membres des groupes cibles (sauf les membres des MVE) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

## RAPPEL DES CIBLES DE REPRÉSENTATIVITÉ

Pour les personnes handicapées, la cible de représentativité est de 2 % de l'effectif régulier.

### Évolution de la présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020 <sup>1</sup>	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%) <sup>1</sup>	Nombre au 31 mars 2019 <sup>1</sup>	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%) <sup>1</sup>	Nombre au 31 mars 2018 <sup>1</sup>	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%) <sup>1</sup>
MVE Montréal/Laval	3	23,08	4	28,57	4	22,22
MVE Outaouais/Montérégie <sup>2</sup>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides <sup>2</sup>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
MVE Capitale-Nationale	8	18,18	5	14,29	1	2,86
MVE Autres régions <sup>2</sup>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.

<sup>1</sup> Les données excluent la haute direction, les titulaires d'emploi supérieur n'étant pas visés par le programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023.

<sup>2</sup> Aucune donnée n'est disponible pour ces régions, puisqu'aucun effectif de la Commission n'y est présent.

## RAPPEL DES CIBLES DE REPRÉSENTATIVITÉ

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, les cibles régionales sont les suivantes :

- ▶ Montréal/Laval : 41 %
- ▶ Capitale-Nationale : 12 %

### Présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0

## RAPPEL DE LA CIBLE DE REPRÉSENTATIVITÉ

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, il faut atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Les deux tableaux qui suivent reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2019-2020 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste régulier en fonction de la catégorie d'emploi au 31 mars 2020.

### Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	6	9	10	1	26
Nombre de femmes embauchées	6	8	3	0	17
Taux d'embauche des femmes (%)	100	88,9	30,0	0	65,4

### Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	3	31	8	11	53
Nombre de femmes dans l'effectif régulier	0	24	6	11	41
Taux de représentativité des femmes (%)	0	77,4	75,0	100	77,4

## AUTRES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET MAINTIEN EN EMPLOI

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions prises à cette fin en 2019-2020.

### Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH

Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)
0	0	1

### Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	0	0

#### Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Promotion du programme et invitation lancée par la Direction de l'administration aux gestionnaires afin de participer au programme	S. O.	S. O.

### 9.4 L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information, adopté en 2006, comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée. Le code de déontologie des membres peut être consulté en annexe du présent rapport ainsi que [sur le site Web de la Commission](#).

### 9.5 L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Une orientation de la planification stratégique 2019-2023 de la Commission consiste à faciliter l'exercice des recours qui lui sont présentés, ce qui implique l'objectif d'accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours. Aussi, par la réalisation de sa planification stratégique, la Commission contribuera à l'objectif de voir à l'allègement des démarches administratives pour bénéficier de ses services.

Ce qui sera développé s'ajoutera aux modèles de lettres qui se trouvent déjà sur son site Internet et qui visent à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que de demandes de révision ou d'examen de mécontentement destinées à la Commission. Des modèles de plaintes destinées à la section de surveillance de la Commission sont également à la disposition des citoyens.

### 9.6 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après « Règlement sur la diffusion »), la Commission doit attester de la diffusion des documents visés par ce règlement, en plus de rendre compte du traitement des demandes d'accès à l'information qu'elle reçoit et des activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées.

## LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

En application des obligations de diffusion proactive de l'information prévues au Règlement sur la diffusion, la Commission dépose sur son site Web les documents exigés en vertu de ce règlement. Plus particulièrement, conformément à l'article 6 de ce règlement, la Commission transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La SOQUIJ diffuse sur son site Web les décisions juridictionnelles de la Commission rendues depuis 2008. La Commission conserve toutefois sur son site Web les décisions plus anciennes non diffusées par la SOQUIJ.

En plus de ses décisions juridictionnelles, la Commission diffuse les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance. Il s'agit principalement de décisions quant à des enquêtes et à des inspections effectuées, mais également des avis sur des ententes de communication de renseignements personnels par des organismes publics ainsi que certaines autorisations de communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

Depuis mai 2020, un nouvel outil en ligne permet une recherche plus efficace des décisions répertoriées sur le site de la Commission, mais aussi d'autres documents d'intérêt, comme les avis sur les projets de loi et les ententes de communication.

## LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 76 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès. Elle a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 36 de ces demandes, alors que, dans 18 cas, aucun document n'était détenu par la Commission. Suivent ci-après les statistiques se rapportant à ces différentes demandes d'accès. Les tableaux présentés détaillent la nature des demandes d'accès à l'information déposées à la Commission ainsi que le résultat du traitement de ces demandes.

### Nombre total de demandes reçues

76

### Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et du délai de traitement

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
0 à 20 jours	24	38	0
21 à 30 jours	10	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	2 <sup>1</sup>	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup> Ces délais s'expliquent par la consultation de tiers.

### Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi sur l'accès invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	7	6	0	S. O.
Partiellement acceptée	14	9	0	Articles 1, 9, 14,15, 23, 24, 25 28,29, 48, 53, 54 et 59
Refusée (entièrement)	13	9	0	
Autre	2	16	0	Articles 1 et 48

### Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable

1

### Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information

8

## LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION

La Commission mise sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cet effet, les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que sur la protection des renseignements personnels. Les nouveaux employés reçoivent une formation à l'interne dès leur entrée en fonction. Des formations sont aussi offertes aux employés qui désirent approfondir leurs connaissances.

### 9.7 L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

La reddition de comptes à l'égard du suivi de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration est faite dans le tableau ci-dessous.

<b>Comité permanent et mandataire</b>	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ? ▶ Moins de cinquante ▶ Cinquante ou plus	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Si oui, combien ?	
<b>Statut de la politique linguistique institutionnelle</b>	
Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de votre organisme après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ?	Le 27 octobre 1998
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Processus de révision en cours
Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisme après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ?	
<b>Implantation de la politique linguistique institutionnelle</b>	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ?	Non
Si oui, expliquez lesquelles.	
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour former le personnel quant à son application ?	Présentation de la politique linguistique révisée à l'ensemble du personnel

### 9.8 L'ARTICLE 21.1 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

L'article 21.1 de la Loi sur le privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement, dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont respectés.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020 visée par le présent rapport, aucune demande d'autorisation n'a été déposée à la Commission.

## 9.9 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Le 19 mars 2009, dans le cadre du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics.

Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité en plus d'assurer la transparence et la reddition de comptes relatives au processus tarifaire.

La Commission a complété l'analyse détaillée des services qu'elle fournit. Bien que certains services puissent faire l'objet d'une tarification, au sens de la politique susmentionnée, la Commission a décidé de ne proposer aucun tarif pour ces services pour le moment.

## ANNEXE I : LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2019-2020

Type de demande	Demandes reçues en 2019-2020	Demandes traitées en 2019-2020 <sup>21</sup>
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1091	1156
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	633	549
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	59	53
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	2	19
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	553	527
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	250	195
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	75	64
Demandes d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	1	2
Requête pour demande abusive (secteur privé)	0	1
Avis	34	52
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	79	112
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	4	6
Enquêtes (secteur public)	147	117
Enquêtes (secteur privé)	95	133
Inspections	4	7
Déclarations en biométrie	23	6
Incidents de sécurité	44	19
<b>Total</b>	<b>3094</b>	<b>3018</b>

<sup>21</sup> Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1<sup>er</sup> avril 2019.



## ANNEXE II : CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, a. 110.1 et 112)*

### SECTION I

#### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) et au présent code.

### SECTION II

#### DEVOIRS RELATIFS À LA FONCTION DU MEMBRE

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.
3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.
4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.
8. Le membre respecte le secret du délibéré.
9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.
10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

### DEVOIRS GÉNÉRAUX DU MEMBRE

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission.
12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.
13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.
16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :
  - ▶ le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ;
  - ▶ le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1 ;
  - ▶ le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

*Adopté le 14 décembre 2006*





Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

**Québec**

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 2.36  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone : 418 528-7741

**Montréal**

2045, rue Stanley, bureau 900  
Montréal (Québec) H3A 2V4  
Téléphone : 514 873-4196

[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)