

ASSEMBLÉE NATIONALE
N^o 2216-20051026

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005



Commission d'accès
à l'information
du Québec



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005

The lower half of the page features a complex abstract graphic. It consists of several overlapping, wavy, light blue lines that create a sense of motion and depth. These lines are set against a background of darker blue and white geometric shapes, including rectangles and trapezoids, which are arranged in a way that suggests a modern, technological environment. The overall color palette is dominated by various shades of blue and white, giving it a clean, professional appearance.

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la
Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :
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 – 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-550-45422-7 (version imprimée)
ISBN 2-550-45423-5 (version PDF)
ISSN 0823-0633

CAI-RAA-001-05 F

© Gouvernement du Québec 2005

Québec, octobre 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, 1^{er} étage, Bureau 1.30
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 (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous 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 2005.

Ce rapport rend compte des activités de cet organisme durant la période du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

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

*Le ministre responsable des Affaires
intergouvernementales canadiennes,
de la Francophonie canadienne,
de l'Accord sur le commerce intérieur,
de la Réforme des institutions démocratiques
et de l'Accès à l'information,*

Benoît Pelletier

Québec, octobre 2005

Monsieur Benoît Pelletier
Ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes,
de la Francophonie canadienne, de l'Accord sur le commerce intérieur,
de la Réforme des institutions démocratiques et de l'Accès à l'information
875, Grande Allée Est, 2^e étage, Bureau 2.600
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le Rapport annuel de gestion 2004-2005
de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant
du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre haute considération.

Le président,

M^e Jacques Saint-Laurent

Les commissaires,

M^e Diane Boissinot

M^e Christiane Constant

M^e Hélène Grenier

M^e Michel Laporte

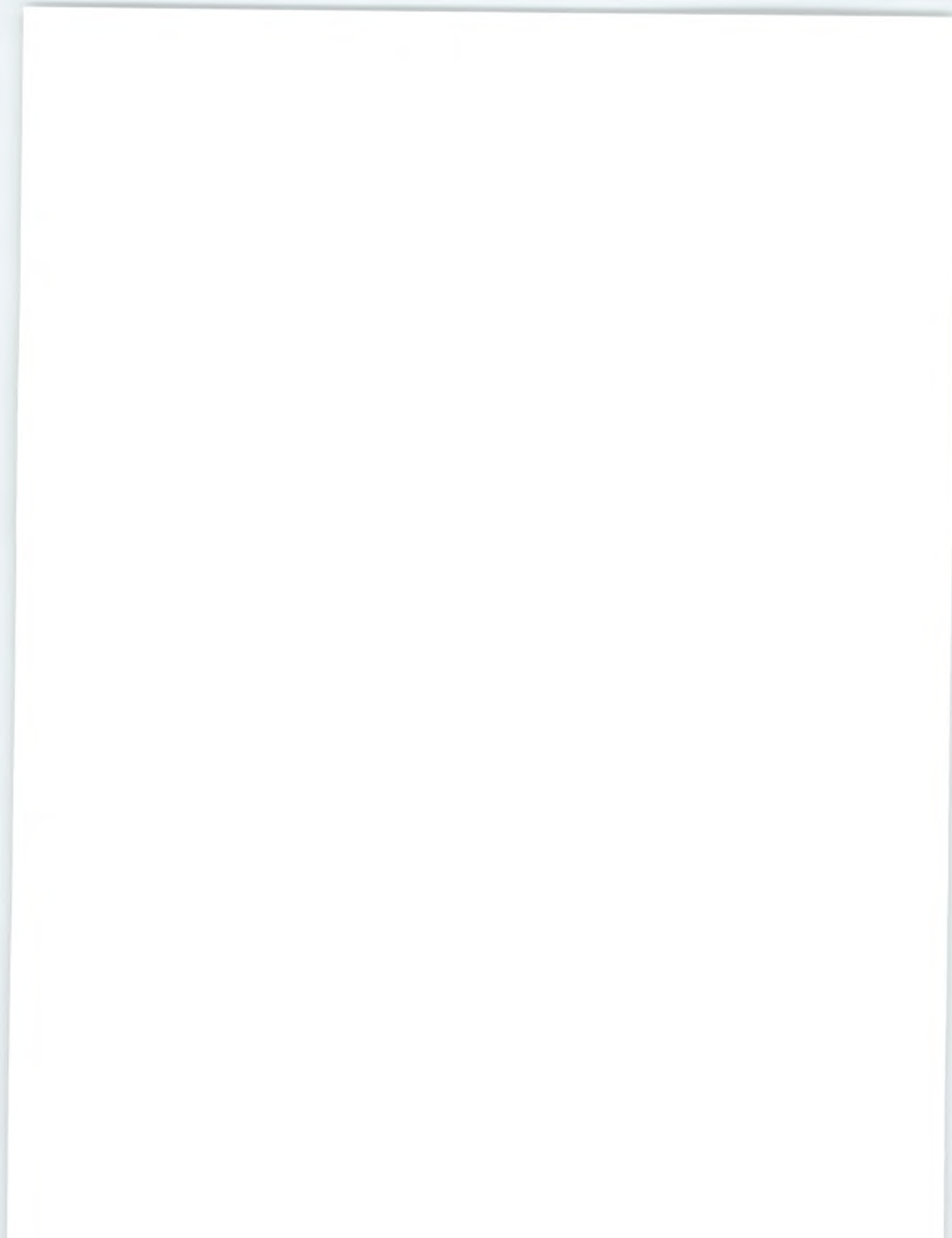
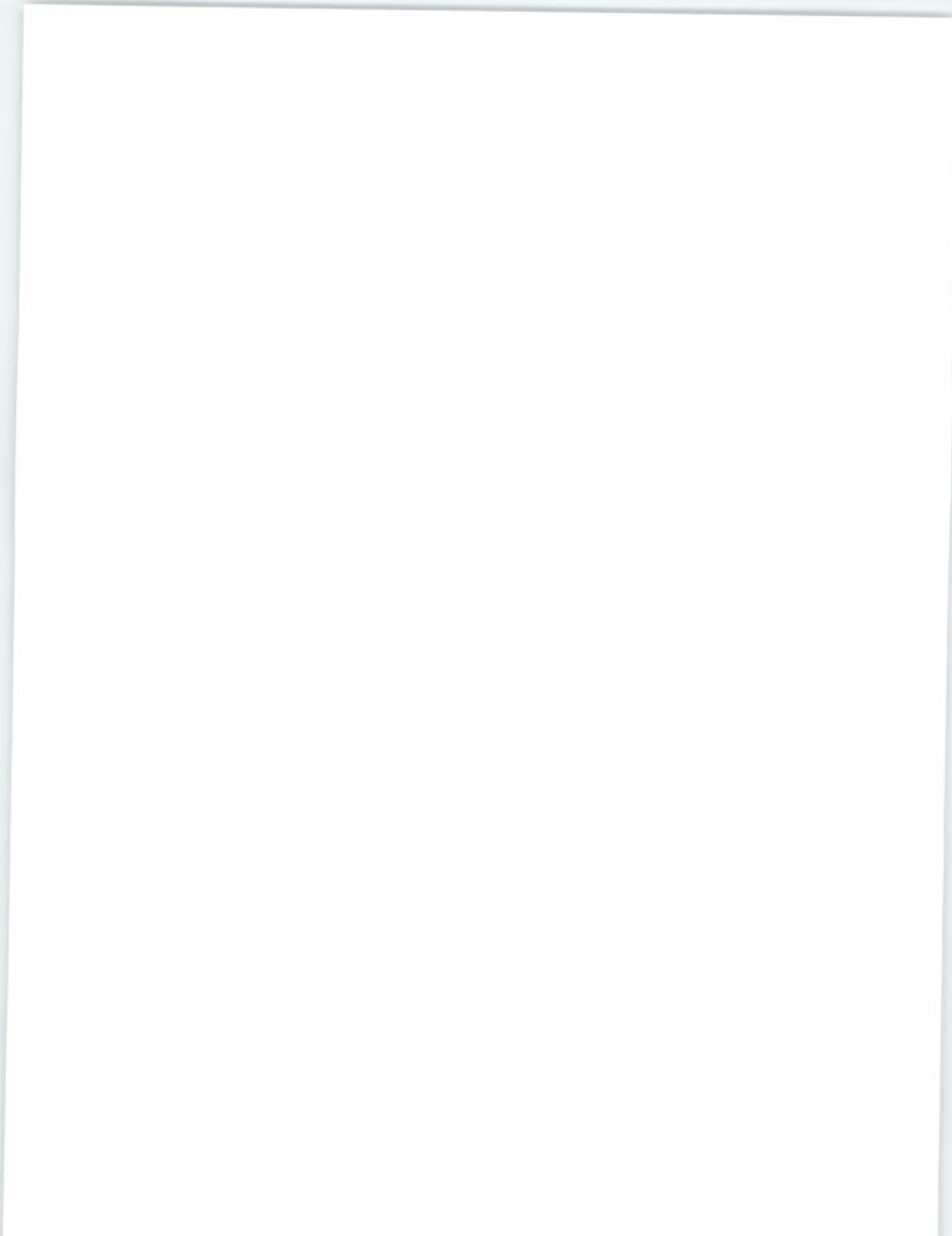


TABLE DES MATIÈRES

1 LE MESSAGE DU PRÉSIDENT	9
2 LA DÉCLARATION ATTESTANT DE LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	13
3 LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE	15
3.1 Les mandats et les fonctions	15
3.2 La structure organisationnelle	15
3.2.1 <i>Le fonctionnement</i>	15
4 LES DOSSIERS MAJEURS DE L'ANNÉE	19
4.1 Le projet de loi n° 86 : une réforme attendue	19
4.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans une ère de partenariats public-privé	20
4.3 Les renseignements de santé au Québec : le difficile défi de la confidentialité	20
4.4 L'utilisation de caméras de surveillance par les organismes publics dans les lieux publics	22
4.4.1 <i>La consultation publique</i>	22
4.4.2 <i>Les règles d'utilisation</i>	22
5 LES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION	25
5.1 La fonction juridictionnelle	27
5.2 Les décisions des tribunaux supérieurs	31
5.3 La fonction de surveillance	32
5.4 Les avis	33
5.5 Les autorisations à des fins de recherche	36
5.6 Les autorisations en vertu de l'article 21.1 de la loi dans le secteur privé	38
5.7 Le traitement des plaintes et les enquêtes	39
5.8 Le traitement des demandes d'information	42
6 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	43
7 LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005	47
8 LES RESSOURCES DE LA COMMISSION	51
9 LES AFFAIRES PUBLIQUES	53
10 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	55
 ANNEXE I – LA LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2004-2005	 59
ANNEXE II – AJOUT AU SITE INTERNET	61



LE MESSAGE DU PRÉSIDENT

J'exerce la fonction de président de la Commission d'accès à l'information du Québec depuis le 24 octobre 2004. J'ai accepté ce mandat avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme, en espérant pouvoir servir les Québécoises et les Québécois de mon mieux.

Je suis fier de diriger une organisation qui, depuis plus de vingt ans, s'est imposée dans l'administration publique par la qualité et la rigueur de ses interventions dans les domaines de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Je suis aussi enthousiaste devant les défis importants qui attendent la Commission au cours des prochaines années. Pour y faire face, j'apprécie beaucoup pouvoir compter sur la compétence et le dévouement du personnel et des membres de la Commission. Je profite de l'occasion pour les remercier très sincèrement pour le travail remarquable accompli. Dans un contexte de modification législative, la promotion de l'accès aux documents des organismes publics et la valorisation du respect des règles de protection des renseignements personnels continueront de nous motiver.

Je voudrais d'abord remercier plus particulièrement M^{re} Diane Boissinot qui a exercé les fonctions de présidente par intérim de décembre 2003 à septembre 2004. Elle a su faire appel à la compétence et à l'ardeur au travail des membres et du personnel de la Commission pour l'appuyer pendant son intérim. Les résultats que nous présentons témoignent qu'elle a réussi à coordonner les nombreuses activités pour le meilleur intérêt de la population. Pour sa disponibilité et la qualité de ses interventions, merci encore.

La préparation du Rapport annuel de gestion constitue une occasion privilégiée de faire connaître et rappeler les activités de la Commission d'accès à l'information aux membres de l'Assemblée nationale ainsi qu'à l'ensemble des intervenants et de la population. Je suis très fier de vous présenter les réalisations pour l'exercice 2004-2005.

Le projet de loi n° 86

L'année a été marquée par la présentation à l'Assemblée nationale du projet de loi n° 86, Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives.

Les membres et le personnel de la Commission d'accès à l'information sont directement concernés par le dépôt de ce projet de loi traitant du mandat, de la mission et des opérations de l'organisation. À certains égards, il permet d'espérer des changements qui pourraient répondre aux préoccupations fondamentales exprimées par la Commission ou par les citoyens au cours des dernières années.

On se rappellera que la Commission est intervenue régulièrement pour promouvoir l'amélioration des règles portant sur l'accès aux documents des organismes publics et un meilleur encadrement de la protection des renseignements personnels.

Ainsi, en novembre 2002, la Commission a rendu public son quatrième rapport quinquennal sur la mise en œuvre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que sur la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Ce rapport s'intitule « Une réforme de l'accès à l'information : Le choix de la transparence ».

Après avoir analysé ce rapport quinquennal, la Commission parlementaire de la culture a déposé son rapport. À l'unanimité, les membres de cette commission ont recommandé une importante révision de la législation en matière d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels. En fait, les principales recommandations de la Commission d'accès à l'information ont été retenues par les parlementaires.

La présentation du projet de loi n° 86 permettra qu'au cours des prochains mois, la Commission d'accès à l'information continue de contribuer activement aux discussions et aux analyses devant conduire à son adoption. Dès l'automne, la Commission soumettra un mémoire aux membres de la commission parlementaire chargée d'étudier le projet de loi.

Sur le plan de la transparence de l'État, la Commission salue l'intention d'introduire le principe de la diffusion automatique de l'information par les organismes publics. En effet, l'accessibilité à l'information publique sera accrue si on réduit le nombre de cas pour lesquels il est nécessaire de faire une demande d'accès selon une procédure définie. Pour atteindre cet objectif, il faudra cependant que chaque organisme public se dote d'une politique formelle de divulgation de l'information qui devrait transcender la divulgation des indispensables renseignements sur l'admissibilité à des programmes gouvernementaux.

Par ailleurs, la Commission craint que certaines dispositions du projet de loi n° 86 aient pour effet d'affaiblir la protection des renseignements personnels. La décision de communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée est importante et lourde de conséquences. Un contrôle objectif de la décision de communiquer des renseignements personnels doit être exercé. En fait, il est essentiel qu'un tiers indépendant puisse intervenir au moment opportun. Les personnes concernées par les renseignements communiqués ont le droit de savoir quels renseignements ont été communiqués, par qui, pour qui, où et quand. Le cas échéant, ils doivent pouvoir intervenir.

La mise en place d'un gouvernement en ligne plus moderne peut se réaliser en respectant les principes fondamentaux de protection des renseignements personnels. Dans le cadre des responsabilités qui lui sont confiées, la Commission entend appuyer le déploiement du gouvernement en ligne en s'assurant que la commodité administrative pouvant résulter des technologies de l'information n'a pas pour effet de porter atteinte à la protection des renseignements personnels.

Dans le contexte que nous connaissons actuellement, je me réjouis de l'intention du gouvernement d'accroître le nombre de commissaires. Cette augmentation facilitera, entre

autres, la réduction des délais d'audition. En effet, ceux-ci, au cours de l'exercice financier, ont été de près d'un an malgré des efforts certains pour les diminuer. Ainsi, la Commission a tenu 429 audiences dans toutes les régions du Québec, comparativement à 345 lors de l'exercice financier précédent. Plusieurs centaines de dossiers sont encore en attente. Rappelons que la Commission est actuellement composée de seulement cinq membres et qu'à la suite du départ de M^{re} Jennifer Stoddart, l'organisme a dû fonctionner durant une année avec seulement 4 commissaires devant inévitablement maintenir les activités de la présidence. Elle a, du coup, perdu plus de 20 % de sa capacité à entendre les demandes des citoyens. La situation est maintenant revenue à la normale, mais le retard n'a pu être comblé. L'ajout de deux membres prévu au projet de loi laisse entrevoir de meilleurs résultats.

Le sous-financement

Le présent rapport annuel de gestion comporte des données statistiques dont, à titre de président, j'assure la fiabilité. Elles ont en bonne partie été calculées manuellement. Peu, sinon pas d'autres organismes publics peuvent, à l'heure du développement spectaculaire des technologies de l'information, se vanter d'utiliser sans doute le système de gestion des dossiers le plus désuet de l'appareil gouvernemental. Qu'il suffise de dire qu'il a été mis en place avant le fonctionnement généralisé de la souris! À l'heure du déploiement du gouvernement en ligne, le système de gestion fonctionne encore à partir d'un système d'exploitation DOS!

Mais là n'est pas le plus grave. Cela devient important lorsque le système constitue un frein majeur à la productivité. Il faut sans cesse faire appel à la mémoire humaine avec la vulnérabilité liée entre autres aux départs et absences de personnes qui possèdent l'information.

Où sont les dossiers? Seule une version papier peut informer de l'état d'avancement d'une demande. Comment améliorer la gestion s'il devient quasiment impossible d'exploiter les données au moyen de la technologie? Comment développer des indicateurs de performance et ainsi répondre aux exigences de la Loi sur l'Administration publique?

Même à l'époque où les deniers publics se font rares, il nous faudra consacrer les montants requis pour mieux répondre aux besoins de la population et participer à la modernisation de l'État.

Outre les outils informatiques dont la Commission a besoin pour réaliser sa mission, il lui faut pouvoir compter sur un personnel compétent, dévoué et en nombre suffisant. Depuis mon arrivée, j'ai à maintes reprises constaté et reconnu la compétence et le dévouement du personnel. Mais je suis inquiet des délais qui, à la limite, ont pour effet d'affecter considérablement le droit à l'accès. Il faut rappeler que le mandat de la Commission est très large, considérant la très grande variété d'activités à considérer et le nombre d'organismes touchés.

En plus, je suis déçu de ne pouvoir conduire suffisamment d'enquêtes et de vérifications pour m'assurer du respect des lois sous la responsabilité de la Commission. À cet égard, dans le but de diminuer les délais, nous avons revu cette année le processus d'enquête qui a été allégé, sans sacrifier la rigueur et le respect de la règle de droit qui doivent nécessairement accompagner un tel processus.

Bref, j'ai le sentiment qu'avec les ressources requises, la Commission pourrait contribuer au développement d'une société transparente dans un meilleur respect de la vie privée.

Des valeurs à partager

La Commission d'accès à l'information n'hésite pas à prendre toutes les mesures à sa disposition pour offrir le maximum de services à la population. Elle le fait autant en vertu de la Loi sur l'accès qu'en vertu de Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le rapport annuel de gestion qui suit fait état de plusieurs réalisations qui, selon nous, méritent une attention particulière.

Je vous invite à prendre connaissance de ces résultats. Ils illustrent l'importance des travaux effectués et des enjeux pour lesquels la Commission doit intervenir. On peut également constater que les valeurs d'accès et de protection guident invariablement nos interventions.

Ces valeurs, nous nous devons de les partager. Au-delà des cas qui nous sont soumis et font l'objet de décisions, on doit tirer des enseignements qui permettent d'améliorer notre régime de transparence et la protection des renseignements personnels.

Au cours des prochaines années, je m'engage, comme président, à maintenir et promouvoir avec le personnel et les membres de la Commission les valeurs d'accès et de protection qui nous ont toujours guidées. Il n'est rien de plus stimulant que de travailler au respect de droits fondamentaux. Je le ferai en concentrant les efforts de l'organisation sur la formation et la modernisation de la gestion.

LA DÉCLARATION ATTESTANT DE LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

SECTION

2

Les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude et l'intégrité des données et sur la fiabilité des résultats en regard des orientations de la Commission d'accès à l'information du Québec.

À ma connaissance, le Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Commission d'accès à l'information :

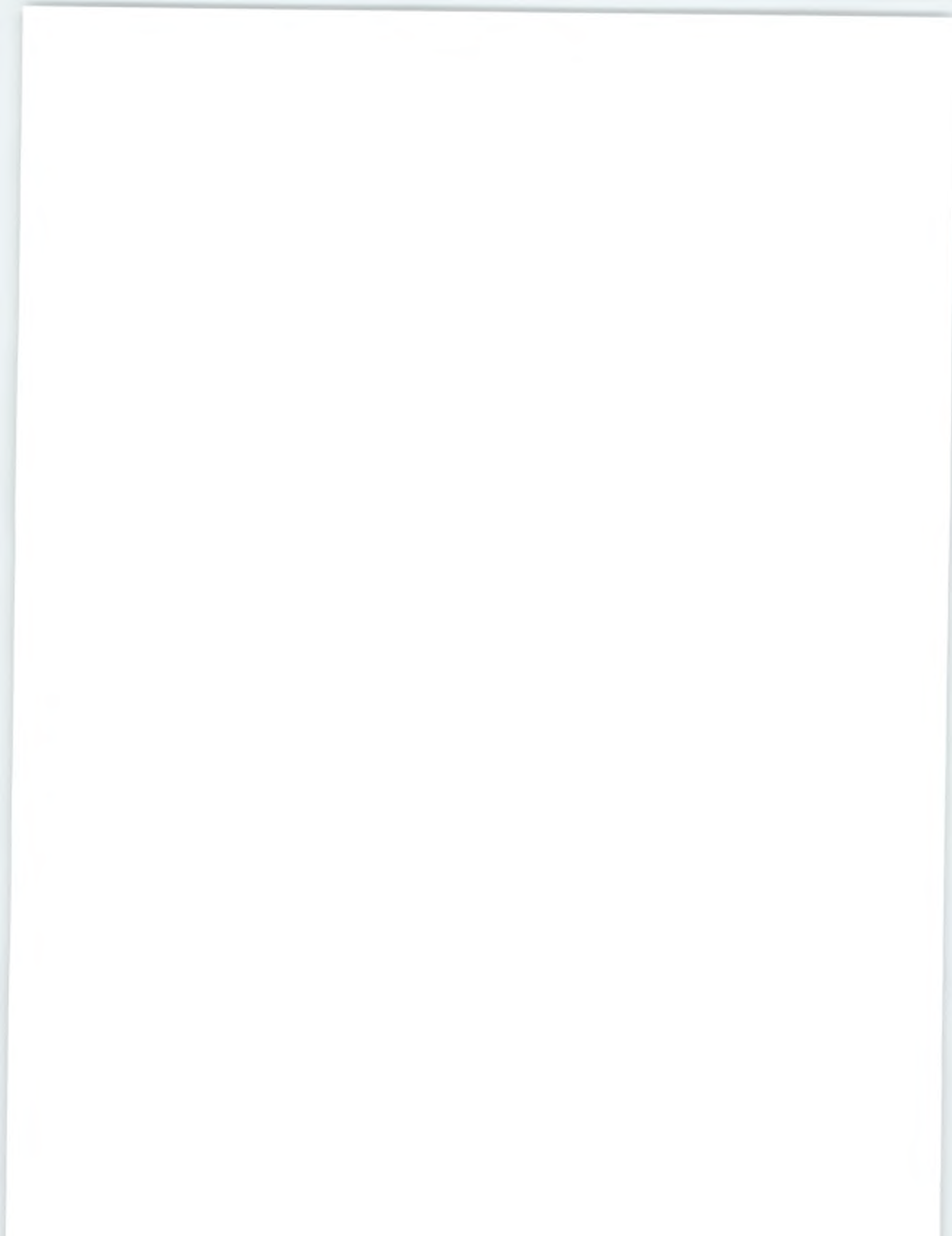
- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- énumère les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion correspond aux activités de la Commission d'accès à l'information au cours de l'année 2004-2005.

Le président,

M^e Jacques Saint-Laurent

Québec, 27 septembre 2005



LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE

SECTION

3

3.1 LES MANDATS ET LES FONCTIONS

La Commission d'accès à l'information a été instituée en 1982 en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels¹ (Loi sur l'accès). Elle voit principalement au respect des droits reconnus à cette loi ainsi qu'à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé² (Loi dans le secteur privé). Afin d'accomplir sa mission, la Commission exerce des fonctions juridictionnelles et de surveillance.

3.2 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La Commission est composée de cinq membres, dont un président chargé de l'administration de la Commission. Deux membres exercent leur fonction de commissaire au bureau de Montréal alors que deux membres le font au bureau de Québec.

L'effectif total autorisé, distinct du nombre d'effectifs en place, partagé entre les bureaux de Québec et de Montréal, s'établissait à 53 personnes au 31 mars 2005 en incluant les membres. Outre le Bureau de la présidence et les commissaires, les effectifs sont répartis entre la Direction des affaires juridiques, le Secrétariat et la Direction générale.

3.2.1 Le fonctionnement

LE PRÉSIDENT

Le président dirige toutes les activités reliées à la réalisation des mandats de l'organisme. Il assigne les dossiers pour enquête et décision. Outre les fonctions juridictionnelles et de surveillance, le Président voit la gestion administrative de la Commission.

LES MEMBRES

Les commissaires disposent des demandes de révision et d'examen de mécontentement qui leur sont soumises. Ils mènent également des enquêtes sur des plaintes en matière de protection de renseignements personnels. De plus, les commissaires se réunissent régulièrement en assemblée pour rendre des décisions et des avis en matière de surveillance de l'application de la loi.

LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

La Direction fournit conseils et assistance pour l'interprétation des lois appliquées par la Commission et d'autres lois et règlements. Elle analyse la conformité des projets de loi et de règlement avec la Loi sur l'accès et la Loi dans le secteur privé. Elle participe à l'élaboration de certains projets de loi et de règlement et à la rédaction des documents de la Commission. La Direction intervient en médiation dans les demandes de révision ou d'examen de mécontentement.

1. L.R.Q., c. A-2.1

2. L.R.Q., c. P-39.1

LE SECRÉTARIAT

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission et au suivi des décisions qui y sont prises. Le Secrétariat inclut le greffe qui établit le calendrier des audiences. Le personnel du Secrétariat assure la transmission des décisions aux parties concernées.

LA DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction générale comprend trois unités administratives soit la Direction de l'analyse et de l'évaluation, le Service des communications et l'Administration.

- **La Direction de l'analyse et de l'évaluation**

La Direction assure le traitement des plaintes des citoyens et des demandes d'information écrites. Elle réalise les mandats d'enquête qui lui sont confiés par la Commission. Elle se charge également de l'analyse des projets d'entente d'échange de renseignements personnels soumis à la Commission par les organismes publics et des demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'études, de recherche ou de statistique. Elle procède à l'évaluation des demandes d'inscription de tout agent de renseignements personnels et des déclarations de banque de données biométriques visées par la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Elle analyse et évalue aussi les projets de développement technologique sous l'angle de la protection des renseignements personnels. Enfin, la Direction effectue, au besoin, des vérifications, dans les organismes publics et les entreprises.

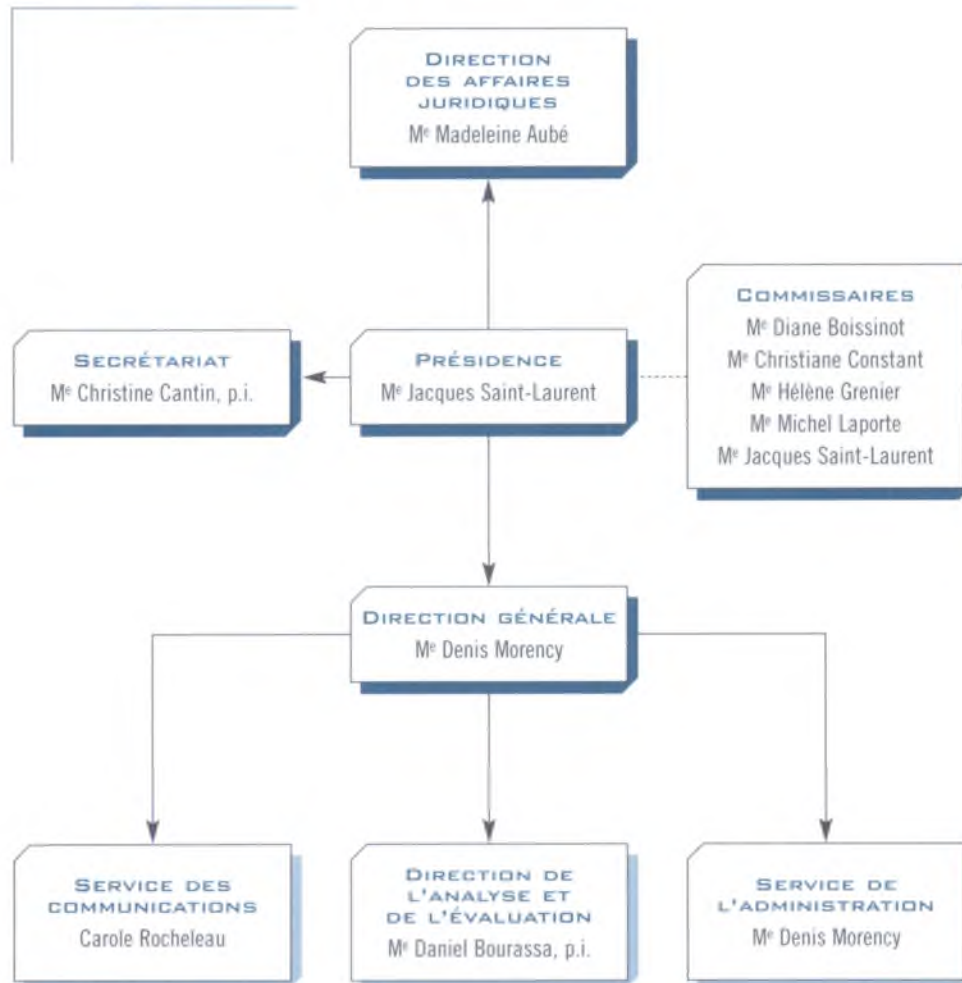
- **Le Service des communications**

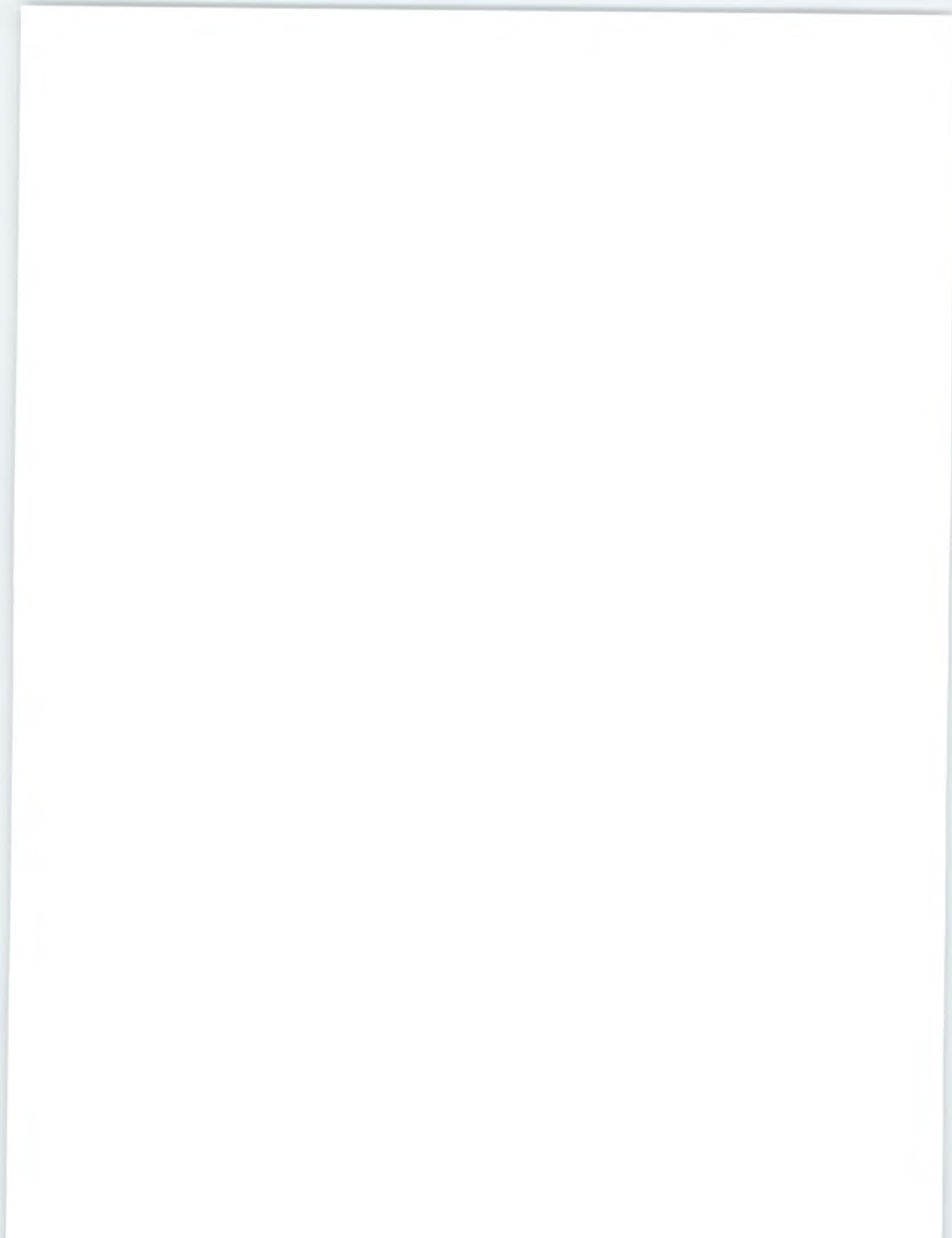
Le Service fournit le conseil stratégique à la Présidence et à la direction dans les activités liées au domaine des communications. Il coordonne les activités de relations publiques et assure la publication et la diffusion des documents de l'organisation. Le Service participe à la coordination, la réalisation et la mise à jour du site Internet de la Commission. À cet effet, une liste des documents ajoutés au site Internet de la Commission se retrouve à l'annexe II du présent rapport. Le Service des communications a également la responsabilité du service de renseignements téléphoniques.

- **L'Administration**

L'Administration regroupe les activités de gestion de la Commission en ce qui concerne des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Structure organisationnelle





LES DOSSIERS MAJEURS DE L'ANNÉE

SECTION
4

4.1 LE PROJET DE LOI N° 86: UNE RÉFORME ATTENDUE

Amorcé en 2002 par le dépôt du rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information intitulé «*Une réforme de l'accès à l'information: Le choix de la transparence*», le processus de révision des lois appliquées par la Commission a connu une avancée significative au cours de la dernière année.

Ce rapport quinquennal a fait l'objet d'auditions publiques où furent entendus plus d'une quarantaine de groupes. En mai 2004, la Commission parlementaire de la culture a produit un rapport final comprenant ses observations, conclusions et recommandations.³

La Commission de la culture appuie les principales recommandations formulées en 2002 par la Commission d'accès à l'information et rappelle que, malgré les qualités indéniables du régime québécois d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, le temps est venu de l'adapter aux réalités nouvelles. Une révision en profondeur, précise la Commission de la culture, est nécessaire afin de préserver le caractère avant-gardiste et distinctif du régime québécois.

En décembre 2004, était déposé à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 86, Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives. Ce projet de loi décrit la réponse gouvernementale au processus de révision quinquennale des lois d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et il aborde de nombreux volets: divulgation automatique de l'information, assujettissement de certains organismes à l'application de la Loi sur l'accès, abrogation ou introduction de restrictions à l'accès aux documents, nouvelles règles de collecte, d'utilisation et de communication des renseignements personnels, modifications majeures à la structure même de la Commission, allègement des règles en matière d'appel des décisions de la Commission. À l'automne 2005, la Commission parlementaire de la culture tiendra des audiences publiques afin d'entendre les représentations des groupes ou personnes intéressés concernant les modifications législatives déposées.

Deux ans avant l'échéance pour produire le prochain rapport quinquennal, nul ne s'étonnera pas, que la Commission appelle de tous ses vœux l'adoption prochaine du projet de loi n° 86. Favoriser une plus grande transparence de l'administration publique en instaurant un régime de diffusion systématique de l'information: tel était l'un des axes principaux du rapport quinquennal de 2002. L'obligation de formuler une demande d'accès auprès d'une personne désignée au sein d'un organisme public en respectant une procédure qui peut parfois s'avérer lourde et complexe pour le citoyen doit, lorsque les circonstances s'y prêtent, disparaître au profit d'une obligation pour les organismes publics de publier les documents qu'ils détiennent.

3. Assemblée nationale, Commission de la culture, *Observations, conclusions et recommandations à la suite de la consultation générale et des auditions publiques à l'égard du document intitulé: Une réforme de l'accès à l'information: le choix de la transparence*, Rapport final, mai 2004.

Si le recours aux technologies de l'information et des communications favorise un meilleur accès aux documents que détient l'État, il ne doit pas en contrepartie se traduire pour le citoyen par un affaiblissement des règles de protection des renseignements personnels. Or, selon la Commission, certaines dispositions du projet de loi n° 86 risquent de porter sérieusement atteinte aux principes qui fondent le régime de protection des renseignements personnels.

4.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS UNE ÈRE DE PARTENARIATS PUBLIC-PRIVÉ

Déposé à l'Assemblée nationale en juin 2004 et adopté au mois de décembre suivant, le projet de loi n° 61, Loi sur l'Agence des partenariats public-privé du Québec, s'inscrit dans le vaste programme de révision du rôle de l'État mis en œuvre par le gouvernement. Ce projet de loi définit les règles qui encadreront dorénavant les partenariats entre organismes publics et entreprises du secteur privé.

Appelée à présenter un mémoire à ce sujet devant les membres de la Commission parlementaire des finances publiques en octobre 2004, la Commission a invité le législateur à s'interroger sur les règles de transparence qui pourraient être applicables aux différents acteurs engagés dans des activités de partenariat. Plus particulièrement, la Commission a proposé d'assujettir à l'application de la Loi sur l'accès les filiales que pourrait créer ou acquérir la nouvelle Agence des partenariats public-privé. Cette recommandation a été retenue par le législateur. Afin d'éviter que l'accès à ces documents soit refusé en totalité ou en partie, la Commission s'est également interrogée sur l'opportunité de conférer clairement un caractère public aux contrats de partenariat et au plan d'affaires.

Finalement, la Commission a invité les autorités gouvernementales à reconnaître qu'un organisme public demeurera toujours imputable de la gestion des renseignements personnels qui pourraient être colligés ou échangés dans le cadre d'un partenariat. Les contrats de partenariats devraient toujours être explicites sur les obligations respectives des partenaires au chapitre de la protection des renseignements personnels. Si un projet de partenariat nécessite une vaste collecte ou, communication de renseignements personnels, il devrait être précédé d'une évaluation de son impact sur la protection de ces renseignements.

4.3 LES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ AU QUÉBEC : LE DIFFICILE DÉFI DE LA CONFIDENTIALITÉ

Depuis près de quinze ans, la Commission d'accès à l'information suit avec intérêt les avancées technologiques dans le domaine de l'informatisation des renseignements de santé. Dès le tout premier projet de carte santé à microprocesseur réalisé dans la région de Rimouski, il est apparu évident que les données de santé migreraient d'un support papier vers un support électronique.

Au cours des dernières années, la Commission a souligné à maintes reprises que le cadre juridique établi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux permettait difficilement d'assurer la transition des renseignements de santé du format papier au support informatisé. C'est donc avec énormément d'intérêt qu'elle a pris connaissance du projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives. Présenté le 10 décembre 2004 à l'Assemblée nationale, ce projet de loi a fait l'objet d'une vaste consultation générale au cours de l'hiver 2005 par les membres de la Commission parlementaire des affaires sociales, consultation au cours de laquelle la Commission d'accès à l'information a présenté un mémoire.

Le projet de loi propose que les renseignements de santé puissent circuler à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux sans qu'un consentement de la personne concernée n'ait à être obtenu. La Commission recommande que soient davantage limitées les situations où des renseignements de santé peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

De façon générale, et parce que les modalités de fonctionnement qui sont décrites par le projet de loi assureraient le respect de la confidentialité des renseignements de santé, la Commission approuve la création de services de conservation régionaux de renseignements cliniques. Ils permettraient que certains renseignements essentiels puissent être colligés par une agence ou un établissement de santé autorisé de façon à en faciliter la circulation auprès des intervenants de la santé. Un consentement écrit à la conservation des renseignements devrait être obtenu auprès de la personne concernée. Cet avis favorable est également fondé sur le fait que les renseignements ne seraient pas centralisés et qu'ils ne pourraient servir qu'aux seules fins de dispenser des soins et des services.

La Commission émet cependant de sérieuses réserves au sujet de la collecte et de la conservation par la RAMQ de renseignements concernant les médicaments et les indications thérapeutiques pour les usagers. Alors que les services de conservation régionaux permettent justement d'éviter la centralisation par l'État des renseignements de santé, il aurait été souhaitable que le projet de loi conserve cette logique pour les renseignements relatifs aux indications thérapeutiques et aux médicaments.

La Commission note également que le projet de loi n° 83 n'aborde pas l'ensemble des questions liées à l'informatisation du réseau. Le débat demeure donc ouvert sur plusieurs questions importantes.

Finalement, la Commission commente deux sujets que n'aborde pas directement le projet de loi, mais qui ont un lien avec les renseignements de santé : l'utilisation de renseignements du dossier de l'utilisateur à des fins de sollicitation et la création d'entrepôts de données à des fins de recherche.

4.4 L'UTILISATION DE CAMÉRAS DE SURVEILLANCE PAR LES ORGANISMES PUBLICS DANS LES LIEUX PUBLICS

La vidéosurveillance des lieux publics représente un phénomène en croissance au Québec. L'élaboration de nouvelles technologies facilite d'ailleurs l'accès à ce mode de surveillance. De plus, le sentiment croissant d'insécurité dans nos sociétés modernes nous a rendus plus tolérants à la présence des caméras dans les lieux publics. Cette tolérance, comme la technologie, s'est installée graduellement.

La Commission a abordé la question de l'utilisation des caméras de surveillance en 1992 à la suite d'une plainte déposée contre la ville de Sherbrooke. Par la suite, la Commission a commenté l'utilisation de la vidéosurveillance lors du Sommet des Amériques tenu à Québec en 2001. L'année suivante, elle rédige les Règles minimales d'utilisation des caméras de surveillance (les « Règles minimales ») qu'elle adopte au printemps 2002.

4.4.1 La consultation publique

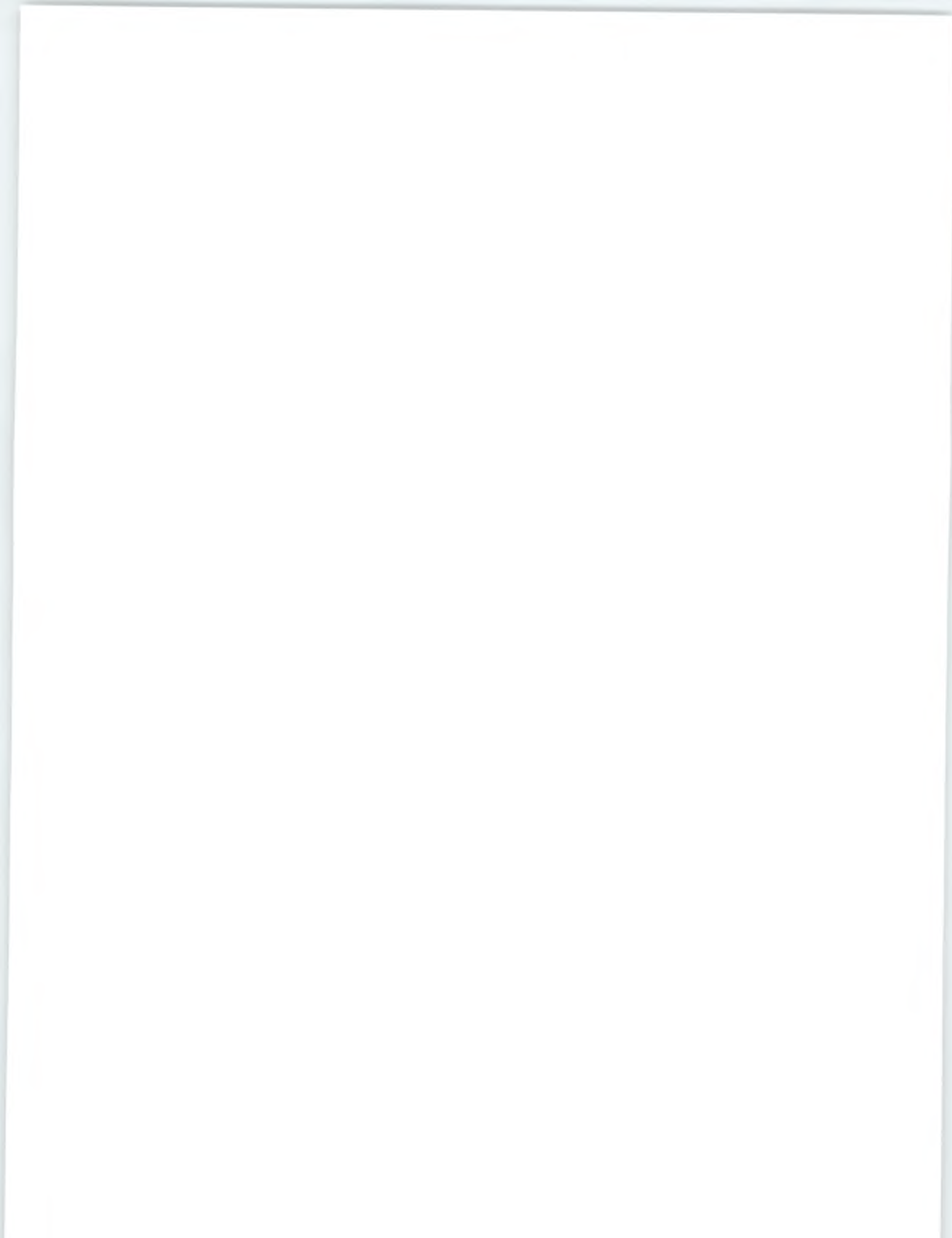
L'exercice 2004-2005 fut important au chapitre de la vidéosurveillance. En avril 2004, la Commission a déposé le bilan de la consultation publique qu'elle a menée sur le sujet, bilan qui a eu notamment comme résultat, en juin suivant, l'adoption des règles d'utilisation de la vidéosurveillance avec enregistrement dans les lieux publics par les organismes publics.

Les participants à la consultation publique n'ont pas remis en cause les Règles minimales et ne s'opposent pas en principe à l'utilisation des caméras dans certaines situations. Toutefois, le besoin de régir l'utilisation de la vidéosurveillance par un nouvel encadrement a été mentionné par plusieurs participants. Pour certains, les enjeux liés à la protection des droits et libertés des personnes sont trop sérieux pour que la décision d'utiliser ou non cet outil soit laissée au seul jugement des administrateurs des organismes publics. Par conséquent, des participants sont favorables à ce qu'un organisme indépendant, telle la Commission d'accès à l'information, ait le mandat d'évaluer le recours à la vidéosurveillance en se basant sur des critères objectifs.

4.4.2 Les règles d'utilisation

La Commission a ainsi adopté des règles (www.cai.gouv.qc.ca) qui s'appliquent à la vidéosurveillance dans les lieux publics par des organismes publics. Les règles concernent la surveillance générale des citoyens par des organismes publics. Elles fournissent un cadre d'analyse commun aux organismes publics. Elles ont pour but d'encadrer les prises de décision des organismes publics en leur proposant une démarche qui leur permettra de trouver un juste équilibre entre la protection des renseignements personnels, la vie privée et la sécurité. Cet encadrement devrait être complété par une politique adoptée par l'organisme concerné, en conformité avec les règles générales de la Commission.

Les règles ne visent pas par exemple la surveillance des lieux de travail des employés ou les chambres d'un hôpital, car ces endroits ne représentent pas des espaces collectifs généralement accessibles au public. Il s'agit plutôt, par définition, d'espaces où l'individu s'attend raisonnablement à plus d'intimité et d'anonymat que dans des espaces publics proprement dits. La destination d'un lieu représente donc aussi un indicateur pertinent pour reconnaître un espace public. De même, ces règles ne s'appliquent pas à la surveillance utilisée comme une méthode d'enquête portant sur un individu ou des suspects en particulier.



SECTION

5

LES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

Le présent chapitre donne un aperçu des différentes activités réalisées par la Commission dans le cadre de l'exercice de sa fonction juridictionnelle et de sa fonction de surveillance au cours de l'exercice financier 2004-2005. Sur le plan des données statistiques, le lecteur doit se rappeler que la désuétude de notre système de gestion des dossiers ne permet pas une reddition de compte complète. Ainsi, plusieurs activités auxquelles sont consacrées de nombreuses heures n'y sont pas consignées si ce n'est au moyen de systèmes parallèles à l'initiative d'un chef de service.

Ainsi, la Direction des affaires juridiques a ouvert 62 dossiers de différentes natures qui n'apparaissent pas dans le système officiel. De la même manière, en matière de surveillance, un suivi parallèle est effectué par la Direction de l'analyse et de l'évaluation à l'égard des interventions nécessaires à la suite d'une décision des commissaires, aucun dossier spécifique n'étant officiellement ouvert.

Le système ne permet pas non plus de calculer le nombre de demandes d'information sur l'application de la Loi auxquelles répondent quotidiennement les préposés aux renseignements.

Il apparaît hasardeux aujourd'hui d'ajouter toutes les données compilées manuellement selon le bon vouloir de l'un ou l'autre en raison de la déficience du système institutionnel. Nous avons donc choisi de présenter des données pouvant se comparer aux années antérieures en invitant le lecteur à la prudence.

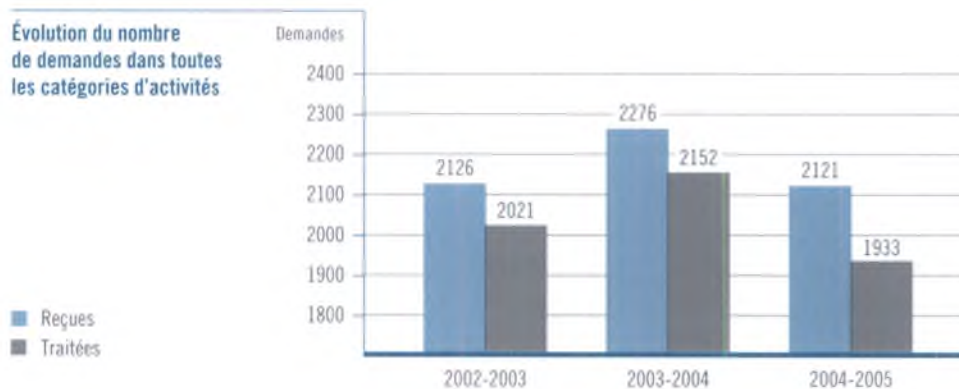
Une réflexion s'impose cependant, réflexion qui devra avoir lieu dans le cadre, espérons-nous, du développement d'un nouveau système de gestion adéquat des dossiers, plus moderne, convivial et souple.

DEMANDES EN 2004-2005	REÇUES	TRAITÉES*
Demandes de révision	795	837
Demandes d'examen de mécontentement	475	290
Avis	46	68
Demandes d'autorisation d'accès pour fins de recherche	168	155
Plaintes	131	145
Demandes d'information	354	384
Autres**	152	54
TOTAL	2121	1933

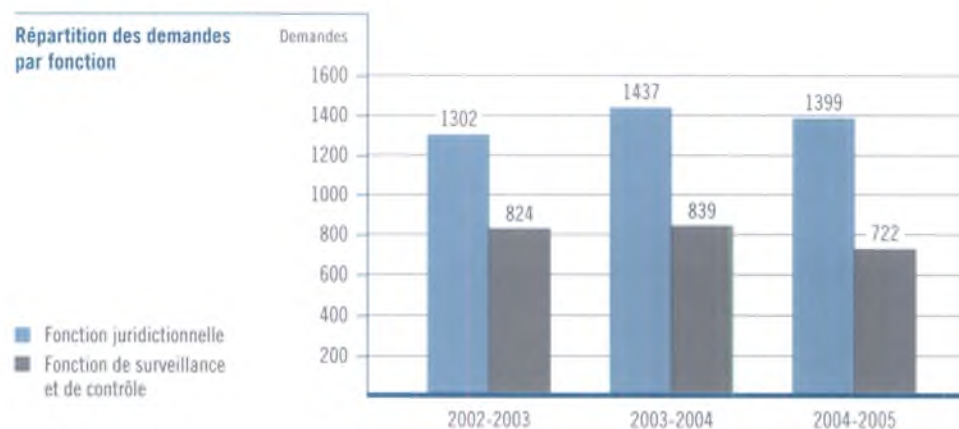
* Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent plusieurs dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2004.

** La liste complète des activités est présentée à l'annexe I.

Le tableau suivant montre que, depuis quelques années, la demande est généralement stable, mais toujours supérieure à la capacité de la Commission de la traiter. Non seulement, les dossiers non traités s'accumulent, mais le problème s'est aggravé cette année au point que le nombre de dossiers en inventaire est quasi équivalent à la demande reçue. Il faut rappeler la réduction des effectifs à la Commission au cours des dernières années et la vacance d'un poste de commissaire jusqu'en octobre dernier.



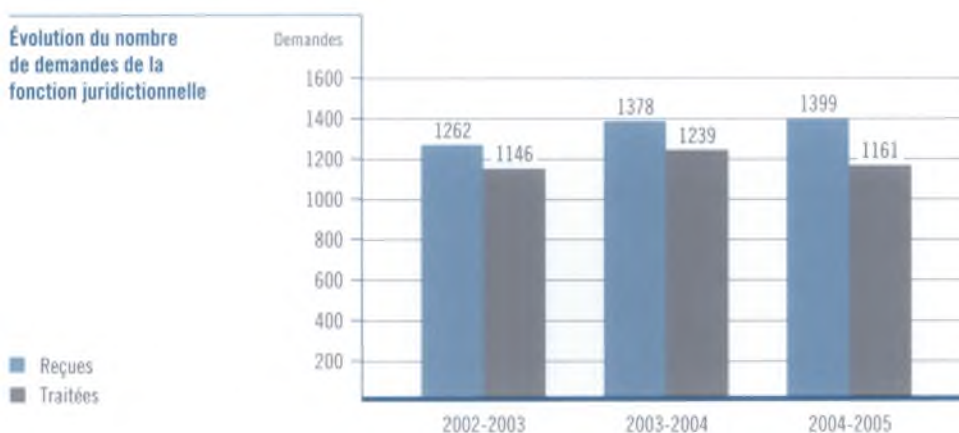
Le tableau qui suit reproduit l'évolution du nombre de demandes adressées à la Commission au cours des trois derniers exercices financiers selon la fonction exercée.



5.1 LA FONCTION JURIDICTIONNELLE

La Commission d'accès à l'information, en tant que tribunal administratif, est saisie de demandes de révision des décisions rendues par les responsables de l'accès des organismes publics dans le cadre de la Loi sur l'accès ainsi que d'examen de mécontentement dans le cadre de la Loi sur le secteur privé. Plus spécifiquement, la révision par la Commission des décisions des organismes publics peut porter sur l'accès à des documents de nature administrative ou à des renseignements personnels. Elle peut également porter sur la rectification des renseignements personnels détenus par l'organisme public. Dans le secteur privé, les mécontentements qui opposent citoyens et entreprises peuvent porter sur l'accès ou la rectification des renseignements personnels. Elles peuvent aussi porter sur l'utilisation de listes nominatives à des fins de prospection commerciale ou philanthropique.

5.1.1 Les données statistiques



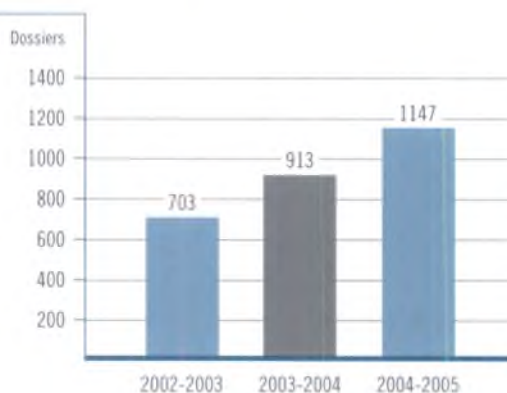
Après leur ouverture, les dossiers relatifs à l'exercice de la fonction juridictionnelle sont assignés aux différents médiateurs de la Direction des affaires juridiques. Les médiateurs tentent alors d'amener les parties à une entente dans les cas qui s'y prêtent.

À cet égard, 708 dossiers se sont réglés lors d'un processus de médiation comparativement à 771 l'année précédente.

Par ailleurs, la Direction des affaires juridiques a assuré au cours de la dernière année un suivi particulier des dossiers de médiation qui avaient été suspendus à la demande de l'une des parties au cours des années précédentes. Le taux de règlement de ces dossiers a été très élevé. Cependant, l'âge des dossiers a inévitablement fait grimper le délai moyen de traitement.

Sans attendre le résultat du processus de médiation, les dossiers juridictionnels sont systématiquement inscrits au rôle d'audition de la Commission, sauf si un règlement entre les parties ou un désistement de la demande intervient avant que l'inscription n'ait eu lieu.

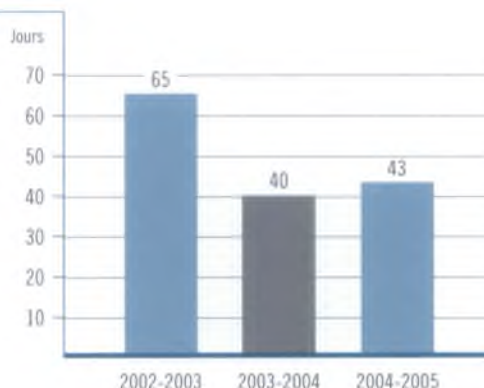
Évolution du nombre de dossiers inscrits au rôle de la Commission



À la suite de l'inscription au rôle, une audition peut être tenue devant un commissaire. Le tableau suivant expose l'évolution, au cours des trois derniers exercices financiers, du nombre d'audiences tenues à Montréal, à Québec et dans les autres régions du Québec.

LIEU	NOMBRE D'AUDIENCES 2002-2003	NOMBRE D'AUDIENCES 2003-2004	NOMBRE D'AUDIENCES 2004-2005
Montréal	192	247	236
Québec	84	60	95
Régions	57	38	98
TOTAL	333	345	429

Au moment de l'audience, la Commission entend la preuve et les représentations des parties. Par la suite, une décision écrite et motivée est rendue, puis acheminée aux parties. Lorsque les représentations des parties sont terminées, le délibéré qui mènera à la décision peut commencer. Le tableau qui suit exprime, en jours, la durée moyenne des délibérés pour les décisions rendues par les commissaires.

Évolution du délai moyen
des délibérations

5.1.2 Les décisions en révision et en examen de mécontentement

La majorité des demandes de révision ou d'examen de mécontentement se règle à la faveur du processus de médiation. Pour les autres cas, après avoir considéré la preuve et les représentations des parties, la Commission rend une décision écrite. Voici quelques exemples de décisions rendues au cours de l'année.

Le seul fait qu'un contrat exprime la volonté commune des parties n'a pas pour conséquence d'écarter l'application des articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès.⁴

Le Syndicat s'est adressé au ministère de la Justice pour obtenir copie de l'entente globale conclue entre le ministère et les promoteurs du projet Inforef visant notamment l'implantation de la communication interactive entre les bureaux de la publicité foncière et les utilisateurs. Le Syndicat demande également copie du contrat spécifique concernant la phase de développement du système informatique du registre foncier.

Selon la Commission, la nature consensuelle d'un document ne peut empêcher que soient isolés certains renseignements qu'il contient. Ainsi, ces derniers peuvent être considérés comme étant « fournis » à l'organisme au sens des articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès par l'une ou l'autre des parties cocontractantes, en particulier lorsque ces renseignements proviennent du tiers concerné. En conséquence, l'accès est permis.

La rectification ne peut permettre la coexistence dans le document d'un renseignement exact et d'un renseignement inexact.⁵

Le demandeur s'adresse à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour lui demander d'enlever « les collages ridicules » faits sur l'expertise du médecin et d'apporter les modifications directement dans le texte de l'expertise.

4. Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec c. Ministère de la Justice, dossier 00 01 55.

5. X c. Société de l'assurance automobile, dossier 03 07 01.

Les dispositions de la Loi sur l'accès portant sur la rectification ne peuvent avoir pour effet de faire subsister, de façon permanente, un renseignement inexact, incomplet ou équivoque.

En fait, pour les rectifications nécessitant l'ajout de texte, les modifications peuvent se trouver dans la marge du texte pourvu qu'une annotation dans le texte lui-même permette d'y faire référence. Quant aux remplacements de textes ou de dates, ces derniers doivent être apportés au texte lui-même, et non en marge. En effet, le renseignement exact ne peut coexister avec un renseignement inexact dans le même document.

La date de réception de la demande d'accès constitue le point de départ du délai de réponse.⁶

Le demandeur s'est adressé à sept reprises à la SAAQ pour obtenir des documents le concernant. Il s'agit de la copie intégrale de son dossier. L'organisme public n'a pas répondu aux demandes d'accès dans le délai prévu par l'article 98 de la Loi sur l'accès.

Pour l'organisme, la date du début effectif du traitement constitue le point de départ du délai de réponse prévu dans la loi sans égard à la date de réception de la demande. La Commission estime que cette façon de faire de l'organisme n'est pas respectueuse des articles 97 et 98 de la Loi sur l'accès. Le délai de réponse prévu dans la Loi sur l'accès se compte à partir de la date de réception de la demande d'accès par le responsable d'accès.

Les possibilités de couplage et de comparaison d'une partie substantielle d'un registre de renseignements personnels avec d'autres fichiers de renseignements personnels ne respectent pas la mission de protection du public dévolue à l'organisme.⁷

Le demandeur désire obtenir de l'organisme public la liste des personnes physiques qui sont des représentants autorisés à agir en assurance de personnes ou comme planificateurs financiers au sens de la Loi sur la distribution de produits et services financiers afin de faire la promotion d'une formation auprès d'eux, offerte par sa société.

Selon la Commission, la demande pour obtenir une partie substantielle de ce registre public est étrangère aux fins pour lesquelles ce registre a été constitué et mis à la disposition du public.

La Commission autorise l'organisme, conformément au deuxième alinéa de l'article 126, à ne pas tenir compte de la demande d'accès considérant que les possibilités de couplage, d'appariements massifs et illimités de ces renseignements avec d'autres fichiers ou banques de renseignements personnels seraient contraires à la mission d'assurer la protection du public dévolue à l'organisme par la loi et elles porteraient atteinte à la protection des renseignements personnels concernant les représentants autorisés.

⁶ X c. Société de l'assurance automobile du Québec, dossiers 03 14 39, 03 20 27, 03 20 26, 03 21 85, 04 00 28, 04 00 27 et 04 02 93.

⁷ X c. Agence nationale d'encadrement du secteur financier (Autorité des marchés financiers), dossier 03 07 35.

Lorsque l'auteur du document faisant l'objet de la demande de rectification refuse de modifier son opinion, la Commission ne peut que le constater et rejeter la demande de révision.⁸

La demanderesse s'est adressée à la Ville pour faire rectifier des paragraphes et la conclusion d'une opinion juridique. En outre, elle demande que cette opinion soit versée aux archives et dans son dossier personnel. Elle conteste aussi le fait que le Conseil municipal n'a pu prendre connaissance de sa demande de rectification de l'opinion juridique.

La Commission rappelle qu'il n'est pas de sa compétence, en matière de révision, d'ordonner à un organisme public de classer un document à tel endroit plutôt qu'à un autre. De plus, il n'appartient pas au Conseil municipal de se prononcer sur le bien-fondé d'une demande de rectification.

Comme il s'agit ici de données subjectives et non pas de données factuelles vérifiables, la Commission n'a d'autres choix, vu le refus de l'auteur de l'opinion juridique d'apporter les corrections demandées, que de rejeter la demande de rectification en réitérant la jurisprudence constante en matière de rectification établissant qu'une opinion ne peut se modifier si l'auteur refuse de le faire.

5.2 LES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX SUPÉRIEURS

Bien que les décisions de la Commission soient finales sur les questions de faits, les questions de droit ou de compétence peuvent être portées en appel devant la Cour du Québec, sur permission d'un juge de cette cour.

Ainsi, la Cour du Québec a confirmé la décision de la Commission à l'effet que le visionnement d'une vidéocassette reproduisant un test polygraphique ne révélait pas une méthode d'enquête.⁹

La Cour du Québec a aussi confirmé la décision de la Commission et conclut que l'article 67 de la Loi sur l'accès ne s'applique pas lorsque la communication de renseignements personnels est requise pour l'exercice d'un recours en responsabilité civile.¹⁰

Plus importante cependant est la procédure de renvoi en Cour d'appel du Québec pour laquelle la Commission s'est associée au Procureur général du Québec pour contester la validité constitutionnelle de la Partie I de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (loi fédérale).

8. X c. Chicoutimi (Ville de Saguenay), dossier 01 09 52.

9. X c. Ministère de la Sécurité publique, dossier 03 01 84, 500-80-002941-046.

10. X c. Secrétariat au loisir et au sport, dossier 03 06 71, 200-80-000887-032.

Or, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (loi provinciale), encadre déjà la collecte, la détention, l'utilisation et la communication de renseignements personnels sur autrui à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise.

La loi fédérale prévoit que le gouvernement peut adopter un décret d'exclusion s'il est convaincu qu'une loi provinciale est essentiellement similaire à la première partie de celle-ci. La loi provinciale a été reconnue essentiellement similaire à la Loi fédérale.

Malgré cette reconnaissance, la loi fédérale s'applique dans tous les cas où des renseignements personnels sont communiqués pour contrepartie à l'extérieur de la province. Ainsi, des renseignements personnels recueillis dans la province seront assujettis à la Loi fédérale même s'ils ne franchissent les frontières qu'à des fins de traitement informatique durant une courte période. Dès lors, il est apparu important d'obtenir l'opinion de la Cour sur la validité constitutionnelle de la loi fédérale. Au moment d'écrire ces lignes, aucune date d'audition n'avait été fixée.

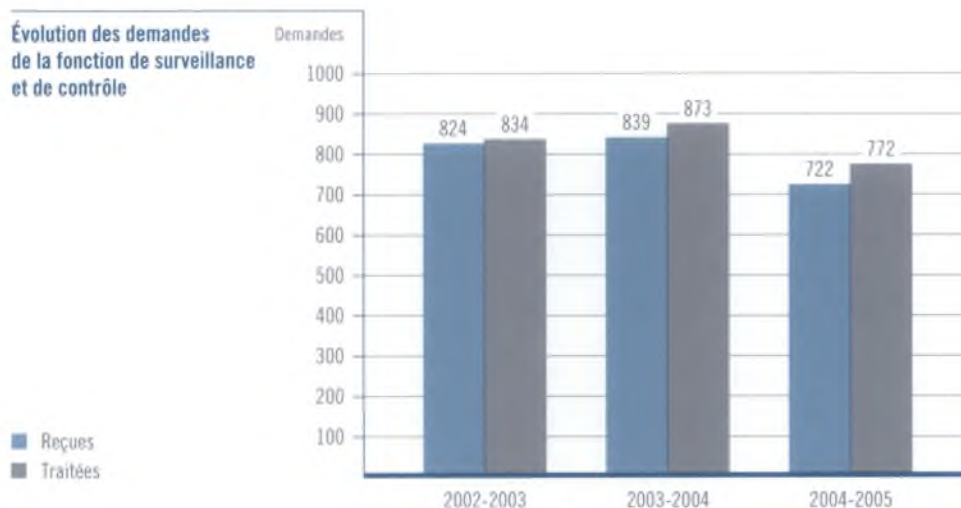
5.3 LA FONCTION DE SURVEILLANCE

La Commission exerce une fonction de surveillance à l'égard des activités des organismes publics et des entreprises privées en matière de collecte, de conservation, d'utilisation et de communication de renseignements personnels.

Dans le cadre de cette fonction, la Commission intervient de différentes façons :

- elle rend des avis sur tout projet de loi ou de règlement pouvant avoir un effet sur l'accès aux documents des organismes publics ou sur la protection des renseignements personnels ;
- elle rend également des avis sur des ententes entre ministères et organismes publics pour la communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, ainsi que des avis sur des projets de développements technologiques ;
- elle peut procéder à des vérifications ou à des enquêtes de sa propre initiative pour déterminer si les organismes publics ou les entreprises privées se conforment aux prescriptions des lois qu'elle est chargée d'administrer ;
- elle peut accorder à une personne ou à un organisme l'autorisation de recevoir des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées, dans un but d'étude, de recherche ou de statistique ;
- elle peut autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels relativement à leurs activités professionnelles sans le consentement des professionnels concernés ;

- elle examine les plaintes de citoyens à l'égard de l'usage qui est fait de leurs renseignements personnels par un organisme ou une entreprise;
- elle examine les demandes d'inscription prévues à la Loi dans le secteur privé pour tout agent de renseignements personnels et les déclarations de banques de données biométriques visées par la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.



5.4 LES AVIS

La Commission a été amenée au cours de l'année à donner plusieurs avis à l'intention de l'Assemblée nationale, du gouvernement, des ministères et des organismes. Ces avis visent à :

- assurer la cohérence de la législation et de la réglementation en matière d'accès aux documents administratifs et de protection des renseignements personnels;
- conseiller le gouvernement sur les impacts de ses projets en matière d'accès aux documents administratifs ou de protection des renseignements personnels;
- favoriser une démarche préventive et respectueuse des droits des citoyens dans l'implantation de processus administratifs et dans l'introduction de nouvelles technologies de l'information.

5.4.1 Les avis sur des projets de loi ou de règlement

La Commission émet régulièrement des avis portant sur des projets de loi ou de règlement susceptibles d'affecter l'accès à l'information tout comme la protection des renseignements personnels. Ainsi, le projet de loi 61, Loi sur l'Agence des partenariats publics-privés du Québec, le projet de loi 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, et le projet de loi 86, Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives, ont plus particulièrement attiré l'attention de la Commission. Les activités de la Commission à cet égard sont plus amplement décrites au chapitre des dossiers majeurs du présent rapport.

5.4.2 Les avis sur des projets d'entente de communication

La Commission doit aussi émettre des avis sur les projets d'entente de communication ou d'échange de renseignements personnels entre organismes publics sans le consentement des personnes concernées. Conformément à la législation applicable, ces communications doivent s'effectuer dans le cadre d'ententes écrites, aux conditions prescrites par la Commission.

À titre d'exemple, voici le résumé d'un projet d'entente traité au cours du dernier exercice.

Entente impliquant le Service régional d'admission au collégial de Québec et le Service régional d'admission au collégial de Montréal

La Commission a donné un avis favorable à un projet d'entente type visant à permettre à une commission scolaire de transmettre à un cégep, par l'entremise d'un mandataire, le Service régional d'admission au collégial de Québec (SRAQ) ou le Service régional d'admission au collégial de Montréal (SRAM), les résultats scolaires de tous les élèves alors inscrits au cinquième secondaire. L'accès à ces données est toutefois limité à une durée de dix jours.

L'admission dans un cégep est conditionnelle à trois éléments: l'obtention du diplôme d'études secondaires, le respect des normes d'admission au collégial et, le cas échéant, les exigences particulières du programme. À cause d'un échéancier serré pour le traitement des demandes d'admission, le SRAQ et le SRAM ne sont pas en mesure d'attendre le bulletin format papier provenant de l'élève, lequel pourrait prendre jusqu'à deux semaines pour leur parvenir en raison du grand territoire couvert par chacun. L'obtention par voie électronique des notes auprès des 72 commissions scolaires du Québec assure à tous les candidats le même traitement, notamment, dans les programmes dans lesquels les cégeps exercent une sélection.

5.4.3 Les avis administratifs

La Commission doit examiner un nombre important de projets soumis par les ministères et organismes concernant les modes d'accès aux documents administratifs ou la protection des renseignements personnels. Elle peut aussi exprimer son avis sur des activités déjà en cours dès qu'elles semblent soulever des préoccupations en matière d'accès aux documents administratifs ou de protection des renseignements personnels.

Ainsi, la Commission donne des avis lorsque des ministères ou des organismes développent des systèmes d'information qui peuvent avoir un impact sur la protection des renseignements personnels.

Au cours du dernier exercice, la Commission a notamment traité les projets de développement suivants.

L'avis concernant le Registre des mesures et sanctions extrajudiciaires et judiciaires d'un adolescent

Le système Registre-LSJPA vise essentiellement à créer un outil de consultation des données relatives à des adolescents traités en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA). Il permet aux substituts du Procureur général du réseau de la Direction générale des poursuites publiques du ministère de la Justice, aux délégués à la jeunesse des Centres Jeunesse du réseau du ministère de la Santé et des Services sociaux et, éventuellement, aux corps policiers, d'avoir accès rapidement à l'information essentielle pour prendre les décisions appropriées aux circonstances.

Le 1^{er} avril 2003, le projet de loi C-7, devenu la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents, modifiant et abrogeant certaines lois en conséquence (L.C. 2002, c. 1) est entré en vigueur. Cette loi fédérale modifie et abroge la Loi sur les jeunes contrevenants (L.R.C., 1985, c. Y-1).

La LSJPA introduit des exigences particulières en matière de protection des renseignements personnels concernant les adolescents. Mentionnons, entre autres :

- l'identification des entités qui peuvent conserver un dossier au sujet de leur intervention auprès de l'adolescent ;
- la liste des personnes, groupes ou institutions qui peuvent avoir accès au dossier ou certaines parties de dossiers de jeunes contrevenants et, également, à quelles fins ceux-ci peuvent obtenir cet accès ;
- la période pendant laquelle des renseignements sur un adolescent peuvent être communiqués ainsi que la durée de conservation des documents.

Le système Registre-LSJPA a été développé conformément aux exigences de cette loi fédérale. Les renseignements ne seront communiqués qu'aux personnes qui y ont droit en vertu de la loi. La mise en place du Registre-LSJPA ne vient aucunement modifier ni le régime de protection ni le régime de confidentialité édictés en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., c. P-34.1).

L'avis concernant la Base de données nationale d'inscription (BDNI)

La Commission a émis un avis sur le projet d'amendements de la Loi sur les valeurs mobilières (L.R.Q., c. V-1.1), notamment, concernant la modification ayant pour objet d'autoriser l'Autorité des marchés financiers à communiquer des renseignements personnels aux gestionnaires de la BDNI.

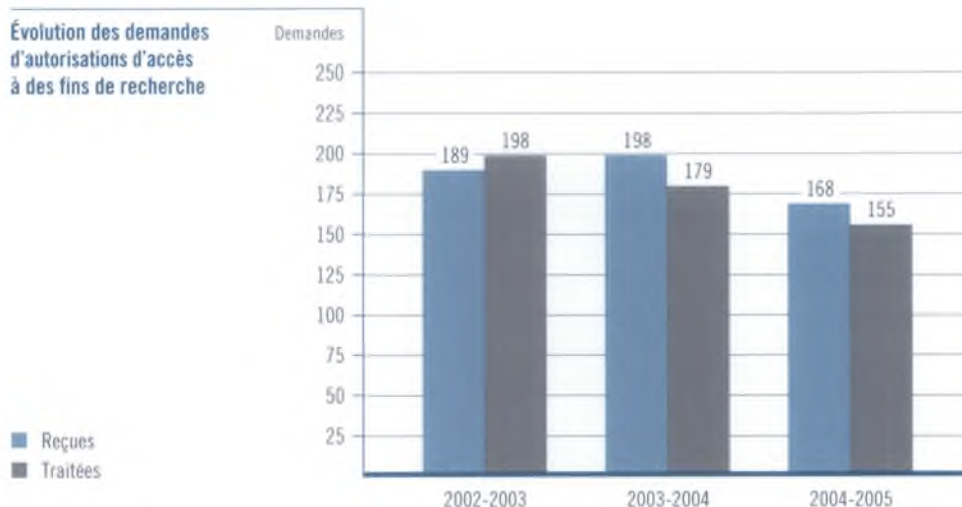
La BDNI est une base de données qui, par le recours à l'Internet, permet aux sociétés en valeurs mobilières de soumettre les formulaires d'inscription de leurs représentants, de renouveler leurs droits ou, encore, de procéder à la mise à jour de leur dossier par voie électronique. Destinée à remplacer le système des formulaires sur papier, la BDNI permettra d'accélérer et de rendre plus efficaces les processus d'inscription et de renouvellement.

La Commission a cependant demandé à l'Autorité des marchés financiers de modifier le libellé du consentement que l'on retrouve au formulaire électronique de la BDNI afin qu'il soit plus explicite, notamment en ce qui concerne l'accès aux renseignements personnels et l'usage que l'on fait de ceux-ci.

Par ailleurs, la Commission a mentionné son inquiétude du fait que des renseignements contenus dans la BDNI puissent être commercialisés, qu'il s'agisse ou non de renseignements à caractère public. La Commission ne peut donner son aval à cette commercialisation avant d'être informée des données qui feront l'objet de compilation, de la méthode de la compilation et de l'anonymisation de celles-ci. Tout projet en ce sens devrait être préalablement soumis à la Commission pour avis.

5.5 LES AUTORISATIONS À DES FINS DE RECHERCHE

La Commission peut accorder à une personne ou un organisme l'autorisation de recevoir à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Les autorisations sont accordées à certaines conditions selon les exigences de la Loi sur l'accès.



Le tableau ci-dessus indique le nombre de demandes d'autorisation à des fins de recherche reçues et réglées depuis les trois dernières années à la Commission.

Au cours de la période de référence, 97 % des demandes traitées visaient le secteur public et 3 % le secteur privé. Comme le montrent ces chiffres, la quasi-totalité des demandes d'accès à des fins de recherche concerne des renseignements personnels détenus par des organismes publics. La Commission a notamment traité le dossier d'autorisation à des fins de recherche qui suit.

L'Institut national de santé publique

La Commission a autorisé des chercheurs de l'Institut national de santé publique à recevoir des renseignements nominatifs de la Régie de l'assurance maladie du Québec et du ministère de la Santé et des Services sociaux. L'étude projetée par ces chercheurs vise à évaluer si le stade du cancer au moment du diagnostic et les traitements appliqués par la suite ont une influence sur la possibilité de survie aux cas de cancers du sein, de la prostate, du colon et du rectum diagnostiqués au Québec entre les années 1998 et 2003. L'étude fournira également des données sur les délais liés au traitement de ces types de cancer. De plus, l'étude permettra de décrire l'évolution au Québec, entre 1998 et 2003, des nouveaux cas de cancers et de leur traitement.

L'autorisation accordée est assortie de diverses conditions dont l'une d'entre elles interdit de publier tout renseignement permettant d'identifier une personne visée par la recherche.

5.6 LES AUTORISATIONS EN VERTU DE L'ARTICLE 21.1 DE LA LOI DANS LE SECTEUR PRIVÉ

L'article 21.1 de la Loi dans le secteur privé prévoit que la Commission peut autoriser, après consultation des ordres professionnels concernés, des entreprises à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels et relatifs à leurs activités professionnelles, sans le consentement de ces personnes. La communication doit préserver le secret professionnel. Les professionnels doivent être avisés périodiquement de l'usage des renseignements et avoir une occasion valable de refuser que les renseignements les concernant soient communiqués ou conservés. Enfin, l'entreprise doit faire annuellement rapport à la Commission sur la mise en application d'une autorisation. Voici le traitement accordé à deux dossiers au cours de la dernière année.

5.6.1 L'autorisation accordée à Apaxys Solutions inc.

Apaxys Solutions inc. veut fournir à l'industrie pharmaceutique, aux pharmaciens, aux médecins, aux ordres professionnels concernés, aux gouvernements et aux chercheurs du secteur de la santé des produits et des services résultant de la collecte de renseignements portant sur les prescriptions des médecins.

En novembre 2004, Apaxys a présenté à la Commission une demande afin de collecter des renseignements concernant certaines activités de prescription des médecins et des pharmaciens, auprès des sociétés qui agissent comme intermédiaire entre les professionnels pour le traitement des données relatives à ces ordonnances.

En mars 2005, après consultation des ordres professionnels visés, la Commission a autorisé Apaxys à recevoir certains renseignements concernant les médecins et les médicaments prescrits, sans le consentement des médecins. Tenant compte des critères déterminés par la loi, la Commission a notamment considéré que la communication de ces renseignements préserverait le secret professionnel et qu'Apaxys offrirait aux médecins une occasion valable d'exercer un droit de refus à la communication et à la conservation des renseignements les concernant. Par contre, la Commission a considéré que les renseignements concernant les pharmaciens devraient être obtenus avec le consentement de ceux-ci. En conséquence, elle n'a pas à autoriser cette communication dans le cadre de l'article 21.1.

5.6.2 L'autorisation accordée à IMS Health Canada inc.

IMS Health est une entreprise qui compile des renseignements recueillis auprès des intervenants publics et privés du secteur de la santé. En juin 2002, la Commission a autorisé IMS à collecter certains renseignements concernant les activités de prescription des médecins du Québec, sans leur consentement. Elle a notamment autorisé IMS à divulguer à ses clients la moyenne des prescriptions par catégorie de médicaments, par groupe de 30 médecins ou plus, et l'identité des médecins composant ces groupes.

En avril 2004, la Commission a autorisé une modification à la demande initiale de 2002. Elle lui a permis d'obtenir des fournisseurs un élément d'information additionnel, à savoir un identifiant unique du patient, anonymisé par chiffrement. Il faut souligner que les fournisseurs transmettent déjà des renseignements à IMS en vertu de l'article 21.1 de la Loi dans le secteur privé.

L'identifiant unique du patient vise à suivre de façon anonyme l'évolution des médicaments prescrits à des patients. Ce renseignement additionnel servira notamment à suivre, pour un territoire donné, les nouveaux traitements prescrits aux patients ainsi que les changements de produits effectués.

En rendant sa décision, la Commission a notamment pris en considération le caractère irréversible du processus d'anonymisation, le maintien du secret professionnel et l'engagement d'IMS et de ses fournisseurs à garantir la confidentialité des renseignements communiqués en conformité avec l'autorisation initiale et sa modification.

5.7 LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LES ENQUÊTES

Dans le cadre de sa fonction de surveillance, la Commission reçoit des plaintes qui peuvent porter sur la collecte, l'accès, la conservation, la destruction, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels ou l'accès à des documents administratifs des organismes publics¹¹. La Commission peut également, de sa propre initiative, effectuer des enquêtes sur les mêmes sujets auprès des organismes publics et des entreprises privées.

5.7.1 L'amélioration de son efficacité et la réduction des délais

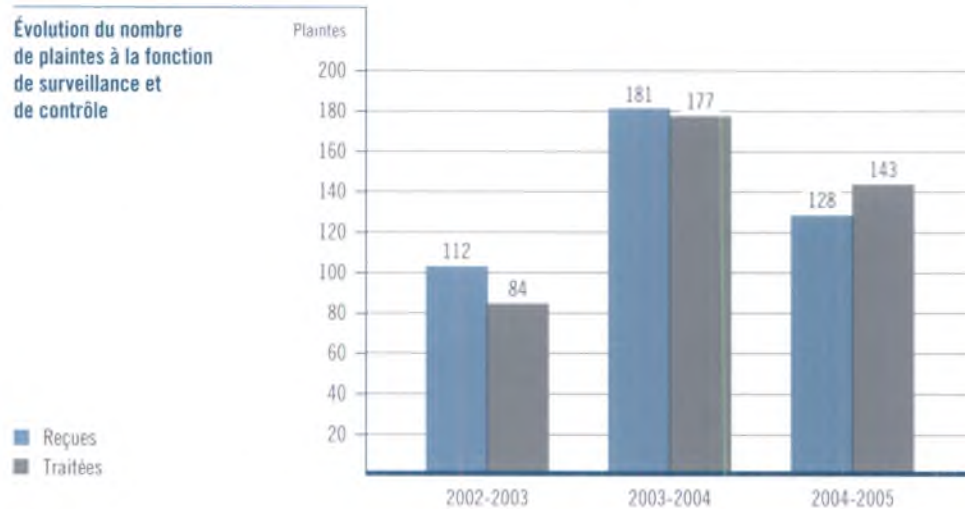
Dans le but d'améliorer son efficacité et de réduire ses délais, la Commission a poursuivi les modifications au processus d'enquête. Antérieurement, le processus prévoyait qu'un enquêteur recueillait les faits auprès du plaignant et de l'organisme public, ou de l'entreprise, et pouvait recourir à la médiation ou s'appuyer sur un précédent déjà établi par la Commission afin de favoriser un règlement du dossier.

À défaut, la plainte était alors déferée à trois membres, soit 60 % des commissaires en poste. Ils obtenaient les observations des parties ou tenaient une audition en vue de formuler une recommandation ou rendre une ordonnance.

Ainsi, dans la mesure où le dossier n'est pas réglé, un enquêteur désigné prépare un rapport préliminaire à l'attention des commissaires, le transmet aux parties pour commentaires et observations. Après analyse, un rapport final est soumis aux commissaires pour décision. La Commission peut recommander ou ordonner l'application de toute mesure corrective propre à assurer la protection des renseignements personnels. La décision est prise lors d'une assemblée des commissaires.

11. Le traitement des plaintes dans le cadre de la fonction de surveillance doit être distingué des plaintes que reçoit occasionnellement la Commission sur ses activités.

Il faut souligner qu'au cours de la période de référence, 25 % des plaintes visaient le secteur public, alors que 75 % concernaient le secteur privé. De plus, 34 % des plaintes traitées concernaient la cueillette de renseignements d'identité et 35 % la communication de renseignements personnels. Suivent un exemple de plainte et un autre d'une enquête à l'initiative de la Commission, traitées au cours de la dernière année.



5.7.2 Une pratique qui disparaît

Une plaignante s'opposait à la politique d'une entreprise visant à recueillir le numéro de permis de conduire ou d'assurance maladie lors d'un échange ou d'un remboursement sans facture.

Au terme de l'analyse de la plainte, il apparaît que la pratique de l'entreprise d'exiger et de recueillir des identifiants, tels que le numéro de permis de conduire et le numéro de carte d'assurance maladie, n'était pas autorisée par le Code de la sécurité routière ni par la Loi sur l'assurance maladie et par ailleurs, ne respectait pas l'article 5 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé qui prescrit que seuls les renseignements nécessaires à l'objet du dossier peuvent être recueillis.

Dorénavant, à la demande de la Commission, l'entreprise demandera au client de s'identifier par une carte avec photo, vérifiera les coordonnées et ne notera au dossier que les renseignements nécessaires, afin de respecter l'article 5 de la Loi dans le secteur privé.

5.7.3 Ville de Montréal : caméras de surveillance

En avril 2004, la Commission était informée, par la voie des médias, que le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) entendait procéder à l'implantation d'un projet-pilote de surveillance par caméras dans le Quartier latin. Le projet, appelé Robot-Cam, comportait la pose de caméras sur des installations appartenant à la Ville de Montréal et l'enregistrement des images saisies entre le 1^{er} mai et le 31 août 2004.

La Commission a mandaté ses enquêteurs afin :

- de vérifier le respect des Règles minimales d'utilisation des caméras de surveillance par le SPVM concernant le projet-pilote de surveillance par caméras dans le Quartier latin, connu sous le nom de projet Robot-Cam;
- de procéder à un examen du cadre et des modalités utilisés par le SPVM pour évaluer le projet-pilote.

Dans le cadre de son évaluation, la Commission a pris en compte les éléments suivants :

- les Règles minimales d'utilisation des caméras de surveillance publiées par la Commission en mai 2002;
- les documents transmis par le SPVM à la Commission en mai 2004;
- le Rapport préliminaire d'enquête et ses conclusions;
- les commentaires formulés par le SPVM à la suite du Rapport préliminaire.

La Commission a procédé à l'analyse de l'ensemble de ces documents et a retenu que :

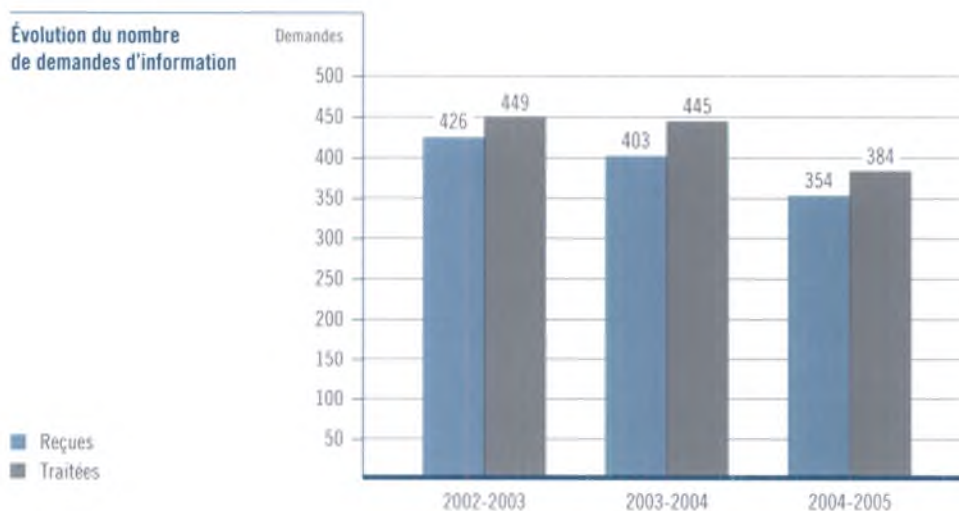
- le SPVM n'avait pas démontré, en fonction des règles applicables, que l'utilisation des caméras de surveillance dans le Quartier latin était justifiée;
- le SPVM a présenté une évaluation du projet qui comporte des imprécisions d'ordre méthodologique et analytique, notamment révélées par la littérature scientifique publiée sur le sujet.

Tenant compte que les règles minimales d'utilisation des caméras de surveillance publiées en 2002 ont été remplacées, la Commission a ainsi conclu en rappelant que, pour tout projet d'utilisation de caméras avec enregistrement, le SPVM doit respecter « Les Règles d'utilisation de la vidéosurveillance avec enregistrement dans les lieux publics par les organismes publics » publiées par la Commission le 7 juin 2004.

5.8 LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATION

La Commission reçoit des demandes d'information écrites qui peuvent porter sur la collecte, la conservation, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels. Comme dans le cas des plaintes, certaines demandes peuvent amener la Commission à obtenir les commentaires des personnes impliquées et à intervenir si nécessaire auprès de l'organisme ou de l'entreprise si des pratiques non conformes ont été signalées. Outre les demandes d'information écrites, des demandes d'information téléphoniques sont présentées à la Commission. Ces demandes ne sont malheureusement pas inscrites au système. On en traite plus spécifiquement au chapitre sur les résultats en regard de la Déclaration de service aux citoyens.

Le tableau qui suit illustre l'évolution du nombre de demandes d'information écrites reçues et traitées au cours des trois dernières années.



Au cours de la période de référence, 59 % des demandes traitées visaient le secteur public et 41 % le secteur privé. Parmi ces demandes d'information, 24 % concernaient des demandes d'accès non conformes aux prescriptions de la loi, 11 % des demandes de révision ou d'examen de mécontentement hors délai, 8 % concernaient la collecte de renseignements d'identité et un autre 8 % la communication de renseignements personnels.

LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

SECTION

6

En février 2004, la Déclaration de services aux citoyens a été bonifiée. En plus de la description de la mission et la nature des services offerts, la Commission y présente ses engagements à l'égard de six thèmes: courtoisie et respect, accessibilité, assistance, célérité, impartialité, équité et justification de la décision ainsi qu'accès à l'information et confidentialité.

6.1 DES ENGAGEMENTS ET DES RÉSULTATS

6.1.1 Les engagements

Courtoisie et respect

Les employés s'identifient au début d'un entretien, accordent le temps nécessaire à l'écoute des besoins et s'assurent de donner l'information utile de façon claire et complète. Les visiteurs sont accueillis et annoncés dès leur arrivée pour une rencontre ou une audience. Les avis de convocation et les ordres de comparaître aux audiences sont expédiés en temps utile.

Accessibilité

Les bureaux de la Commission sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Une ligne téléphonique sans frais permet de joindre la Commission de partout au Québec. Le site Internet offre une multitude de renseignements utiles aux citoyens facilitant l'exercice des recours prévus à la Loi sur l'accès ainsi qu'à la Loi dans le secteur privé. La Commission tient des audiences dans toutes les régions du Québec.

L'accessibilité à divers documents dans le site Internet de la Commission permet de bénéficier d'un précieux outil de référence en tout temps.

Assistance et célérité

La Commission met à la disposition des citoyens de nombreux outils d'assistance. Outre la disponibilité du personnel, divers dépliants d'information sont disponibles aux bureaux de la Commission et sur le site Internet.

Impartialité et équité

La Commission s'est engagée à respecter un délai moyen d'ouverture des dossiers juridictionnels d'au plus 10 jours ouvrables. Au cours du dernier exercice financier, le délai moyen d'ouverture de ces dossiers a été de 10,4 jours ouvrables, soit un délai légèrement supérieur à l'engagement souscrit.

6.2 L'AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Guidée par son Plan stratégique et sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a mis particulièrement l'accent sur la vulgarisation et la meilleure circulation de l'information en développant et modernisant ses moyens de communication avec la clientèle.

Résultats

6.2.1 Le nouveau système d'information des demandes de renseignements.

En avril 2004, la Commission a mis en place un système de comptabilisation des appels à partir des demandes de renseignements téléphoniques. À elles seules, les deux préposées aux renseignements ont traité 10 492 demandes. Les préposées ont pris des appels en direct dans une proportion de 50,7 %. Quant aux messages laissés dans la boîte vocale, les préposées ont traité ces demandes d'information en moins de 24 heures.

Afin de mieux connaître les besoins des citoyens, des entreprises et des organismes publics, la Commission a mis en relief la provenance des appels et les principaux sujets discutés. Ainsi, 6,8 % des demandes de renseignements proviennent du secteur public majoritairement des responsables de l'application de la Loi sur l'accès et 93,2 % provient du secteur privé dont 53,6 % directement des citoyens.

Le tableau qui suit montre que la majorité des demandes de renseignements porte sur les procédures de demandes d'accès à des documents ou de rectification de renseignements personnels ou encore sur la collecte, l'utilisation, la conservation ou la communication de renseignements personnels.

PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS LORS DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN 2004-2005	NOMBRE DE DEMANDES*	%
Demandes d'accès ou de rectification	4547	43,3
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	4242	40,4
Plaintes à l'endroit d'organismes ou d'entreprises	1807	17,2
Utilisation de cartes d'identité	1490	14,2
Renseignements liés aux dossiers médicaux	1200	11,4
Renseignements liés à l'habitation	444	4,2
Renseignements liés au crédit	440	4,2
Renseignements liés aux caméras de surveillance	205	2,0
Autres	1249	11,9

* Plus d'un sujet peut être traité lors des demandes de renseignements.
Le cas échéant, chacun des sujets abordés est noté à la catégorie correspondante.

6.2.2 Le système de réponse vocale interactive

L'analyse des sujets abordés lors des demandes de renseignements a permis l'implantation d'un système de réponse vocale interactive performant. Ses options permettent de répondre à des questions qui sont au cœur des préoccupations quotidiennes des citoyens.

Bien que le système de réponse vocale ait traité, à lui seul, plus de 8 000 appels, il n'en demeure pas moins que les téléphonistes-réceptionnistes de Québec et de Montréal ont reçu 30 725 appels et 824 courriers électroniques au cours de l'exercice financier.

6.2.3 Développement du Site Internet

En mai 2004, la Commission a mis en ligne la troisième génération de son site Internet.

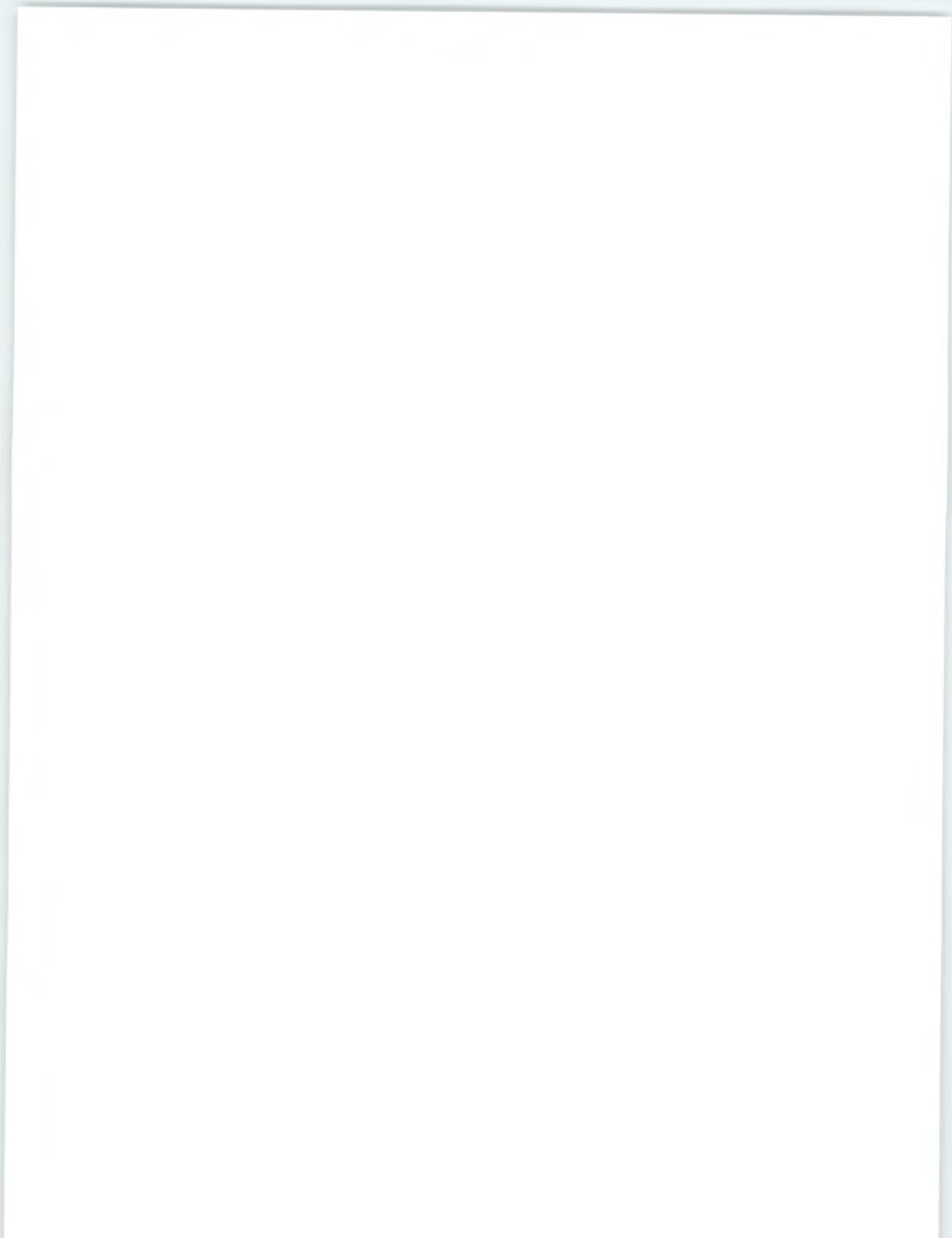
La nouvelle rubrique «Foire aux questions», répond aux questions de base concernant la Loi sur l'accès et la Loi sur le secteur privé. De plus, la vulgarisation de l'information de certains documents tels que les lettres types destinés aux citoyens facilite l'exercice des recours administratifs visant le respect des droits fondamentaux d'accès et de protection de la vie privée des citoyens.

Pour les organismes publics, un nouvel onglet a été conçu sous lequel se trouvent tous les documents produits par la Commission et touchant la Loi sur l'accès.

La Commission a créé des dossiers thématiques regroupant tous les documents sur des sujets d'actualité. Accessibles à partir de la page d'accueil, les dossiers portent entre autres sur la biométrie, les caméras de surveillance, le Rapport quinquennal 2002 et le bail.

Au cours de l'année financière, près de 10 400 internautes ont visité mensuellement le site de la Commission. Les documents les plus téléchargés sont :

- les listes des responsables de l'application de la Loi sur l'accès dans le secteur de la santé, des établissements scolaires, des municipalités et des organismes publics;
- le dossier des caméras de surveillance;
- la fiche conseil sur le diagnostic médical des employés de la fonction publique;
- le registre des agents de renseignements personnels;
- le texte sur la biométrie au Québec : les enjeux.



LES RÉSULTATS AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005

SECTION 7

La Commission a reconduit son plan stratégique jusqu'au terme du présent exercice financier et a poursuivi ses démarches pour atteindre les objectifs énoncés aux orientations établies en 2001. Le plan stratégique de la Commission poursuit un double objectif portant sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.

En matière d'accès à l'information, le plan stratégique vise à faciliter l'accès aux documents et aux renseignements que garantit la loi aux citoyens.

En matière de protection des renseignements personnels, le plan vise notamment à assurer que les projets gouvernementaux de services électroniques ou d'utilisation de nouvelles technologies comportent des règles et mécanismes appropriés de sécurité et de protection des renseignements personnels.

La Commission a retenu trois orientations pour mettre en œuvre son plan stratégique :

- accroître la performance de la Commission afin de permettre l'exercice des droits d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels d'une façon plus efficace, plus efficiente et plus économique ;
- rendre des décisions éclairées en intégrant les principes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à l'utilisation des nouvelles technologies ;
- revoir les règles d'accès à l'information dans un souci d'exercice des droits démocratiques et de transparence.

La Commission a précisé ces orientations en identifiant des axes d'intervention définissant des objectifs concrets auxquels se rattachent des indicateurs de gestion mesurables.

La présente partie porte sur les résultats obtenus par la Commission, au cours de l'exercice financier 2004-2005, dans l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2001-2005.

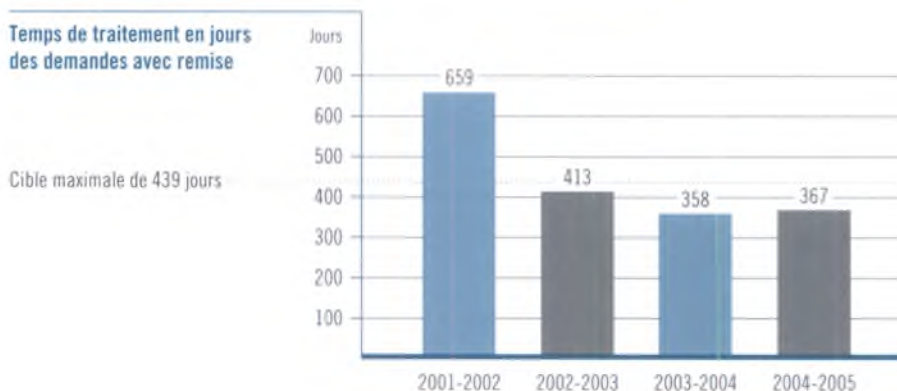
7.1 ORIENTATION 1 – Accroître la performance de la Commission afin de permettre l'exercice des droits d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels d'une façon plus efficace, plus efficiente et plus économique

En lien avec cette orientation, le plan stratégique identifie comme premier axe d'intervention la nécessité d'améliorer le traitement des demandes.

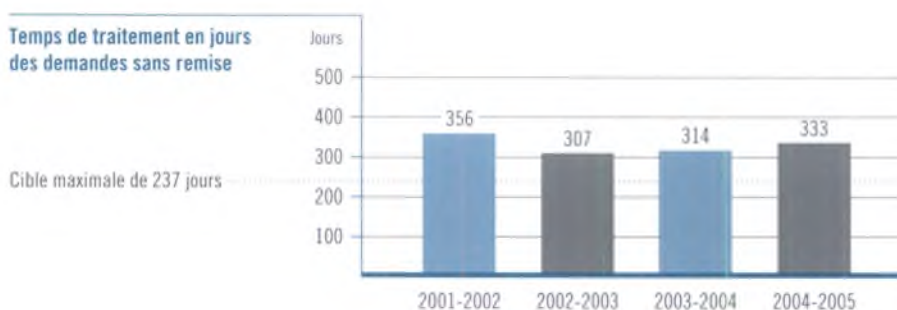
7.1.1 Axe 1 – Améliorer le traitement des demandes

À cet effet, le premier objectif identifié sous cet axe visait à ce que le temps de traitement des demandes soit réduit du tiers par rapport au temps de traitement moyen de l'exercice 2001-2002.

Objectif 1 – Réduire du tiers le temps de traitement des demandes par rapport aux résultats de référence 2001-2002

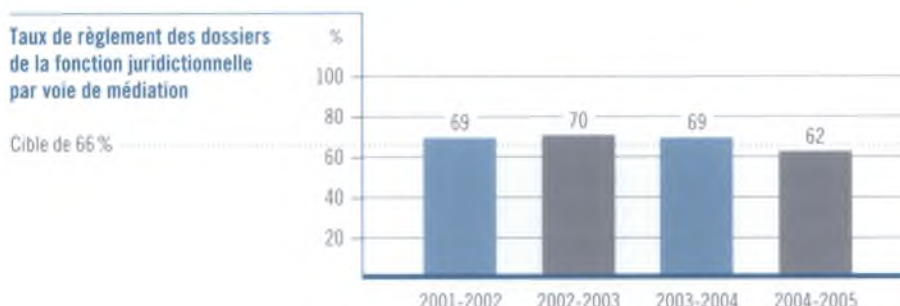


Comme le démontre le tableau ci-dessus, cet objectif a été atteint au cours du dernier exercice financier pour les dossiers dans lesquels au moins une remise a été accordée pendant le traitement. Pour les dossiers dans lesquels il n'y a pas eu de remise accordée, cet objectif n'a pu être atteint, ni au cours du dernier exercice financier, ni au cours des précédents, tel qu'en fait foi le tableau ci-dessous. Le manque de ressources de la Commission, tant au niveau des effectifs que du financement ou des ressources informationnelles pouvant expliquer la situation.



Le second objectif de cet axe d'intervention visait une augmentation à 66 % du taux de règlement des dossiers de la fonction juridictionnelle de la Commission par la voie de la médiation, toujours par rapport aux résultats enregistrés lors de l'exercice 2001-2002.

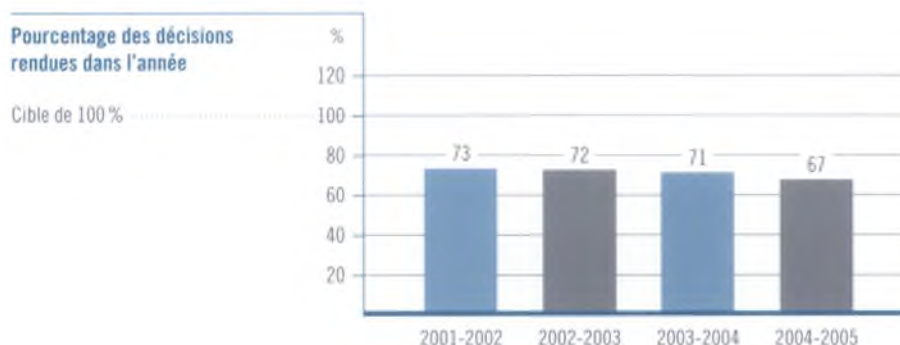
Objectif 2 – Augmenter de 6 % le nombre de dossiers réglés par médiation par rapport aux résultats de l'exercice 2001-2002, soit 66 %



Il est à noter que la récente baisse du taux de règlement des dossiers par la voie de la médiation est directement liée à la réduction de l'effectif de la Commission qui s'est soldé par la perte de deux médiateurs.

Objectif 3 – Rendre tout avis ou décision qui n'a pas fait l'objet de remise ou suspension dans un délai maximum d'un an

Le troisième objectif de cet axe visait à ce que l'ensemble des décisions dans les dossiers pour lesquels aucune remise ou suspension n'a été accordée soit rendu à l'intérieur d'un délai d'une année.



Depuis l'élaboration de cette cible, il y a 4 ans, la Commission ne réussit pas à améliorer la situation. Au contraire, elle se détériore légèrement. Comme on le sait, la Commission a dû opérer avec un commissaire en moins sept des douze mois de l'exercice financier 2004-2005.

7.1.2 Axe 2 – Assurer la surveillance de l'application de la loi

Le second axe d'intervention de la première orientation du plan stratégique de la Commission vise à assurer la surveillance de l'application de la loi. Dans le cadre de cet axe, trois objectifs ont été définis. De ces trois objectifs, deux ont été réalisés au cours d'exercices financiers antérieurs. Il s'agissait de mesurer le taux de satisfaction des plaignants avant décembre 2001 et de mettre en place un programme de vérification de la loi. Quant au troisième objectif, il visait à ce que soit instauré un traitement différent des plaintes systémiques. Cet objectif a été partiellement atteint en ce sens qu'un projet de processus de traitement des plaintes est maintenant à l'étude.

7.1.3 Axe 3 – Revoir les fonctions de l'organisation

Le troisième axe d'intervention visait à ce que soient revues les fonctions et l'organisation de la Commission. Les objectifs identifiés furent de préciser le rôle de la Commission en regard du volet information de celle-ci et de revoir la structure interne de la Commission en fonction de ses enjeux et défis. Ces objectifs furent atteints.

7.2 ORIENTATION 2 – Rendre des décisions éclairées en intégrant les principes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à l'utilisation des nouvelles technologies

Deux axes d'intervention ont été identifiés dans la poursuite de cette orientation.

Ces axes visaient à assurer l'accès aux documents dans le respect du principe de la transparence des organismes publics, et ce, dans un environnement technologique en constante mutation ainsi qu'à veiller à la protection des renseignements personnels dans un tel contexte. Dans le cadre de ces axes d'intervention, la Commission s'était fixé comme objectif de participer à la révision des lois en produisant des avis et des recommandations sur l'opportunité d'utiliser les nouvelles technologies disponibles. À cet égard, lorsqu'elle est consultée, la Commission soumet au législateur ses préoccupations tant à l'égard de la transparence que de la protection des renseignements personnels.

7.3 ORIENTATION 3 – Revoir les règles d'accès à l'information dans un souci d'exercice des droits démocratiques et de transparence

Les objectifs définis visaient dans un premier temps à analyser le champ d'application de la loi, les délais prévus à la loi et les restrictions à l'accessibilité des documents détenus par les organismes publics dans l'optique de faire des recommandations de modifications, ainsi, dans un deuxième temps, qu'à produire et diffuser le rapport quinquennal 2002. En regard de ces objectifs, la Commission a produit son rapport quinquennal lors d'un exercice antérieur et produit avis et mémoires en lien avec ses domaines de compétence. À cet égard, la Commission participe activement au processus de modification des lois dont elle a la charge particulièrement par l'analyse et l'étude menant au dépôt du projet de loi n° 86.

LES RESSOURCES DE LA COMMISSION

SECTION

8

8.1 LES RESSOURCES HUMAINES

Pour exécuter son mandat, outre les cinq commissaires, M^e Diane Boissinot, M^e Christiane Constant, M^e Hélène Grenier, M^e Michel Laporte et M^e Jacques Saint-Laurent, la Commission a pu compter sur l'expertise et la compétence de son personnel qui y a œuvré quelques semaines ou toute l'année. Il était composé de :

Lise Alarie, Micheline Ally-Garneau, Madeleine Aubé, Philippe Auclair, Joanne Audy, Dominique Baron, Manon Beaudoin, Marie-Eve Bélanger, Laurent Bilodeau, Julie Blondin, Dominique Boisvert, Alain Bouchard, Daniel Bourassa, France Boutin, Nicolas Brodeur, Marilyn Caboret, Christyne Cantin, Benoît Carbonneau, Christiane Cliche, Fabienne Coulombe, Michel Desjardins, Christiane Delisle, Suzanne Desroches, Francine Dionne, Christine Doré, Caroline Doucet, Thérèse Drouin-Blais, Guylaine Filion, Claude Francœur, Gaston Fréchette, Chantal Girard, Isabelle Gosselin, Julie Guillemette, Danielle Hawey, Gaétan Laberge, Geneviève Laflamme, Line Lapointe, Jean Laurent, Serge Lepage, Christian Letiec, Francine Le Tourneau, Jennifer Levine, E. Roberto Iuticone, Pierrette Mailhot, Maria Marone, Serge Mercier, Céline Miron, Denis Morency, Danielle Parent, Lorraine Pipon, Lisette Plante, Annick Reinhardt, Doris Robichaud, Carole Rocheleau, André Rochon, Martin Thériault et Esther Turcotte.

8.1.1 Répartition des effectifs, au 31 mars 2005, par catégorie d'emplois

	QUÉBEC	MONTRÉAL	TOTAL
Commissaires	3	2	5
Cadre	1	0	1
Professionnels	20	1	21
Techniciens	9*	1	10
Personnel de bureau	10	3	13
TOTAL	43	7	50

* Incluant 2 stagiaires

8.1.2 Répartition des effectifs, au 31 mars 2005, par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	TOTAL
Membres et Présidence	5			1	1	7
Direction des affaires juridiques		1	6	3	1	11
Direction de l'analyse et de l'évaluation			10	3	1	14
Secrétariat et Administration			3	3	6	12
Service des communications			2		4	6
TOTAL						50*

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

* Bien que l'effectif autorisé était au nombre de 53, l'équivalent temps complet (ETC) utilisé était au nombre de 47,5 au 31 mars 2005.

8.2 LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Conformément à la Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre, la Commission met en œuvre un programme de développement des ressources humaines. La Loi prévoit que l'employeur dont la masse salariale à l'égard d'une année civile excède un certain montant est tenu de consacrer chaque année un montant représentant au moins 1 % de sa masse salariale à ce développement.

La Commission a consacré, au cours de l'exercice 2004-2005, 1,26 % de sa masse salariale au développement des ressources humaines.

8.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a poursuivi le projet de refonte de son système de gestion. Implantée en 1984, l'application actuelle a été développée sous le système d'exploitation DOS et, au fil des ans, plusieurs dérivatifs ont été utilisés pour pallier aux faiblesses du système. Une intégration est rendue nécessaire, tant sur le plan fonctionnel qu'administratif.

Après avoir étudié différents scénarios, la Commission en était venue à la conclusion qu'elle devait développer son propre système compte tenu de ses particularités. Une analyse préliminaire a été entreprise pour bien définir les processus dans une perspective de services en ligne.

8.4 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

	ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS 2003-2004	BUDGET ORIGINAL 2004-2005
Supercatégories et catégories	000 \$	000 \$
Fonctionnement – Personnel	3 462,48 \$	3 305,00 \$
Traitements	3 462,48 \$	3 305,00 \$
Autres rémunérations	0,00 \$	0,00 \$
Fonctionnement – autres dépenses	856,92 \$	834,70 \$
Communications	204,41 \$	173,60 \$
Services	101,16 \$	104,60 \$
Entretien	7,28 \$	16,50 \$
Loyers	481,02 \$	474,50 \$
Fournitures	48,54 \$	37,50 \$
Équipement	13,62 \$	26,50 \$
Autres dépenses	0,89 \$	1,50 \$
Amortissement	66,96 \$	42,10 \$
Équipement	66,96 \$	42,10 \$
TOTAL	4 386,37 \$	4 181,80 \$

LES AFFAIRES PUBLIQUES

Cette activité stratégique de la Commission se manifeste de différentes façons : le suivi des relations de presse et la participation à des conférences et colloques.

Force est de constater que l'actualité quotidienne à l'égard de la protection des renseignements personnels a un effet direct sur les demandes en provenance des journalistes.

En 2004-2005, le service des communications a reçu 217 demandes de renseignements, d'entrevue ou de soutien à la formulation de demandes d'accès de la part des journalistes. Les principaux sujets qui ont retenu l'attention sont le dossier des caméras de surveillance et celui du partenariat public-privé.

9.1 LES INTERVENTIONS PUBLIQUES

Présentation des mémoires de la Commission sur les projets de loi suivants :

Octobre 2004 – Présentation du mémoire sur le projet de loi n° 61, Loi sur l'Agence des partenariats public-privé du Québec devant la Commission des finances publiques.

Février 2005 – Présentation du mémoire devant la Commission d'accès à l'information à la Commission des affaires sociales sur le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives.

9.2 LES CONFÉRENCES

Juin 2004 – La Commission d'accès à l'information adopte de nouvelles règles sur l'utilisation de la vidéosurveillance avec enregistrement dans les lieux publics et demande aux organismes publics de se doter d'une politique d'utilisation tenant compte de ces nouvelles règles. Présentation du dossier à la presse par la présidente par intérim, M^e Diane Boissinot.

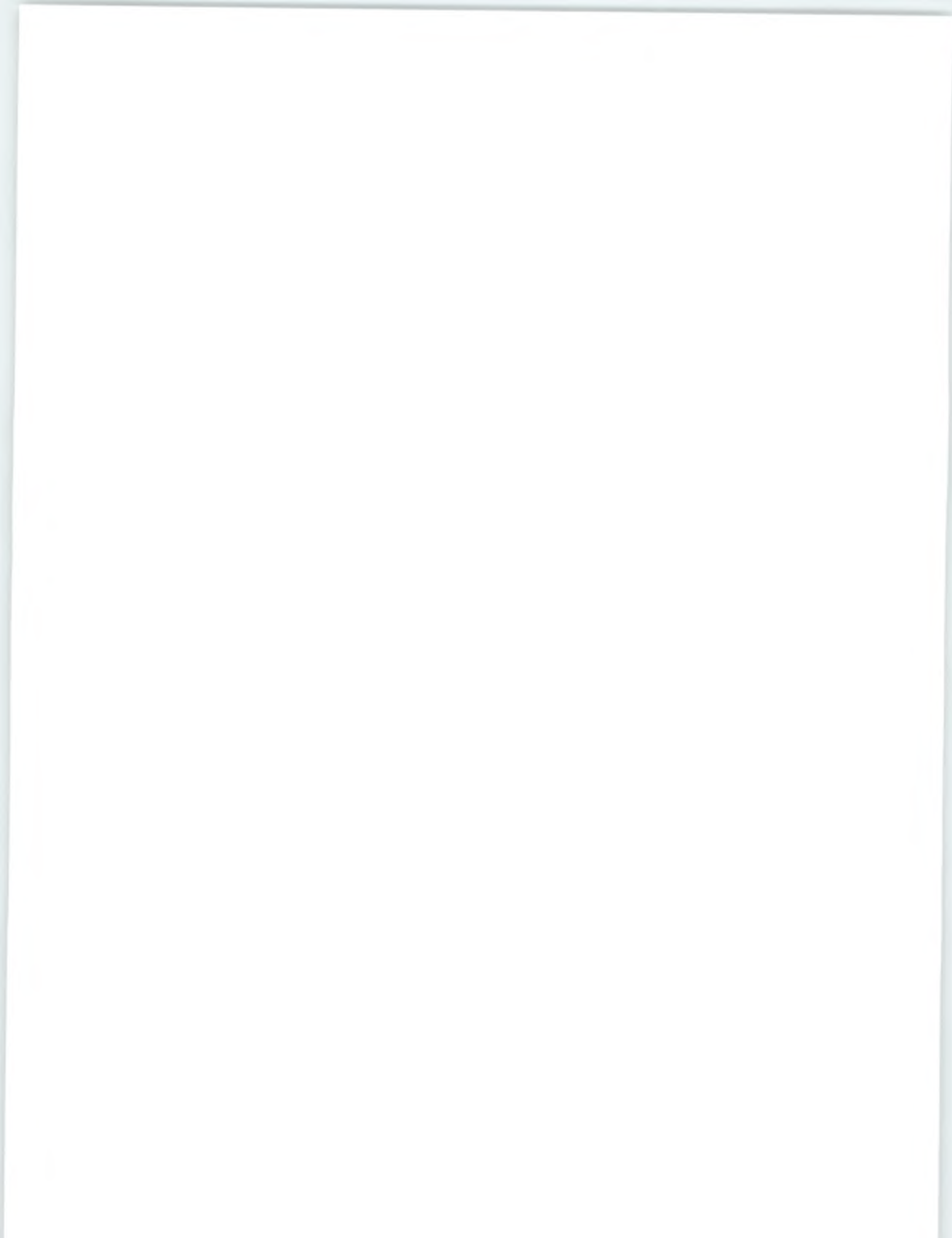
Juin 2004 – Conférence de l'Institut Canadien – Présentation de la Direction des affaires juridiques : « Comment recueillir et communiquer des renseignements personnels tout en évitant les risques de poursuites ».

Juin 2004 – Congrès du Barreau du Québec – Formation permanente – Animation de la Direction des affaires juridiques de la Commission : « L'Approche pragmatique et fonctionnelle : évolution, tendances et foyers ».

Octobre 2004 – Direction de l'analyse de l'évaluation : Ateliers de formation à des CPE au sujet de la confidentialité et gestion des renseignements personnels.

Octobre 2004 – Barreau du Québec – Formation permanente – Conférence de la Direction des affaires juridiques : « Évolution de la jurisprudence en matière de renseignements nominatifs, droit d'accès et protection ».

Décembre 2004 – Présentation de la Direction de l'analyse et de l'évaluation – Insight Information – « La gestion des renseignements personnels en entreprise ».



LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

SECTION 10

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

Conformément à l'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, la Commission publie dans son rapport annuel la liste des personnes qui ont reçu une autorisation en vertu de cette disposition. L'autorisation consiste à recevoir, sans le consentement des professionnels concernés, communication de renseignements personnels sur des professionnels se rattachant à leurs activités professionnelles.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, les demandes des entreprises suivantes ont été autorisées en vertu de l'article 21.1 les demandes des entreprises suivantes :

- IMS du Canada ltée
- Groupe PharmaCommunications inc.
- Apaxys solutions inc.

10.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Commission a traité dix-sept demandes d'accès à ses propres documents administratifs en 2004-2005.

DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS DE LA COMMISSION EN 2004-2005

Demandes acceptées en totalité	9
Demandes acceptées partiellement	3
Documents inexistants	2
Demandes refusées	2
Désistement	1
TOTAL	17

10.3 LES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Les ministères et organismes doivent faire état des mécanismes mis en place ou en développement afin de répondre aux recommandations du Vérificateur général, conformément aux directives émises par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Aucune recommandation n'a été adressée à la Commission d'accès à l'information par le Vérificateur général dans son rapport 2004-2005.

10.4 L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

Le Secrétariat du Conseil du trésor a fixé des objectifs d'embauche et de représentativité afin de hausser la représentation de groupes cibles au sein de la fonction publique.

La Commission n'a procédé à aucune embauche au cours de l'exercice financier 2004-2005.

10.4.1 Les membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones

L'objectif d'embauche annuel fixé à l'égard des membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones est de 25 %. La Commission n'a pas eu l'opportunité d'embaucher de personnel provenant de ce groupe cible au cours de l'exercice financier actuel. Par ailleurs, au 31 mars 2005, elle comptait parmi ses effectifs trois membres d'une communauté culturelle, ce qui correspond à un taux de représentativité de 6,0 %.

10.4.2 Les personnes handicapées

L'objectif de représentativité fixé à l'égard des personnes handicapées est de 2 %. Au 31 mars 2005, la représentation de ce groupe cible au sein du personnel de la Commission était de 2 %.

10.4.3 Les femmes

Les ministères et organismes doivent rendre compte du niveau de représentation des femmes dans les différents corps d'emploi. Au 31 mars 2005, le niveau de représentation des femmes au sein du personnel de la Commission était le suivant :

	NOMBRE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ
Hors cadre (membres commissaires)	3	60 %
Personnel d'encadrement	1	100 %
Personnel professionnel	10	48 %
Personnel technicien	9	90 %
Personnel de bureau	13	100 %
TOTAL	36	72 %

10.5 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Ayant reçu l'avis favorable de l'Office québécois de la langue française sur un projet de politique linguistique, la Commission d'accès à l'information a adopté officiellement sa politique linguistique et l'a fait connaître à son personnel. La politique de la Commission porte sur la maîtrise du français, la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents, les rapports avec le public, la langue de travail et sur la politique d'achat et mesures connexes.

La Commission n'a constaté aucune infraction à cette politique au cours de l'année 2004-2005.

10.6 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

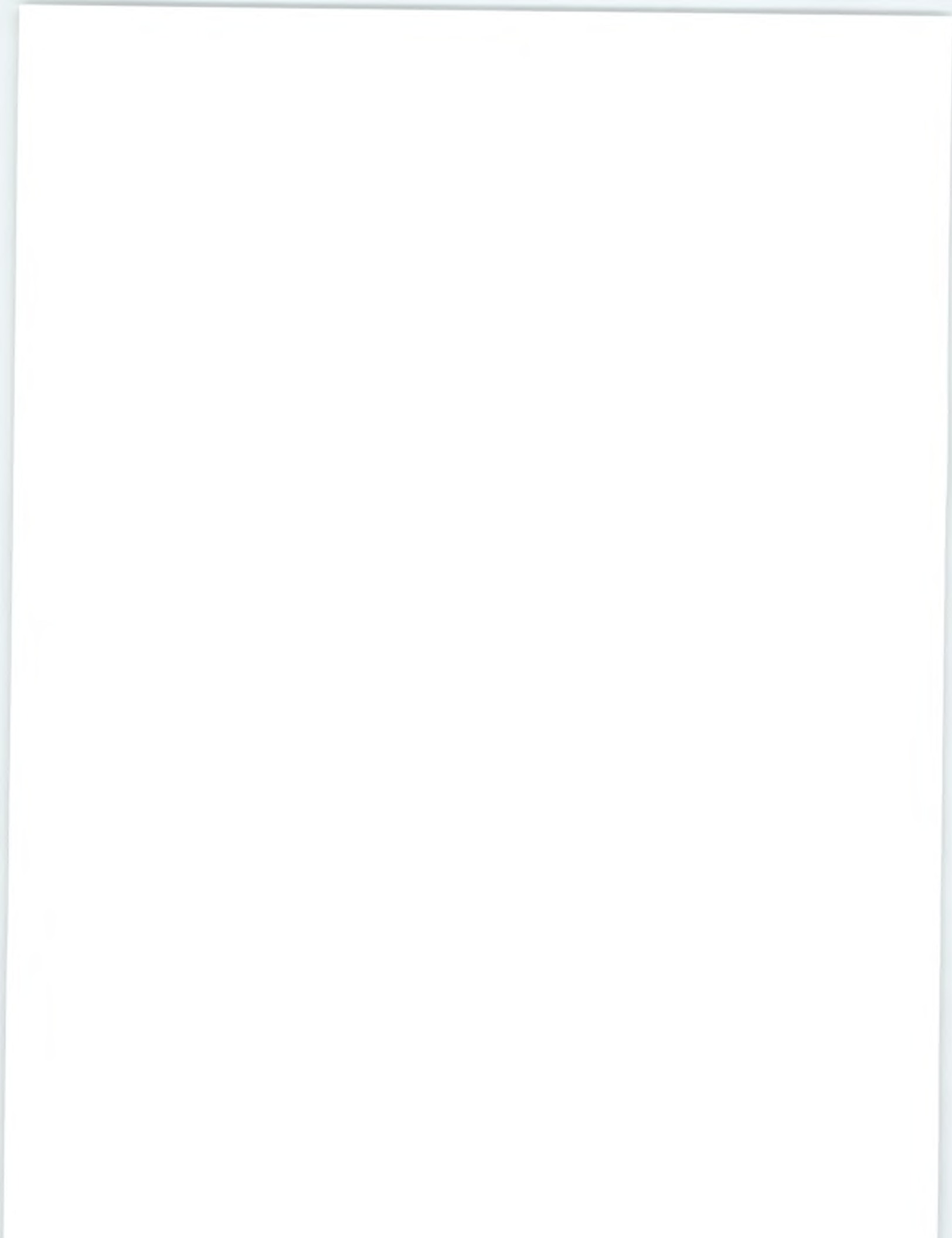
Le code d'éthique et de déontologie de la Commission vise à définir un cadre général à l'intérieur duquel chaque membre doit se situer. En se conformant à ces règles de conduite, les membres assurent le maintien de la réputation, de l'intégrité et de l'honnêteté de la Commission.

Au cours de la dernière année, aucun manquement aux principes d'éthique et aux règles de déontologie n'a été relevé.

10.7 LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En septembre 2004, la Commission recommandait fortement à tous ses employés d'assister à une activité de formation portant sur le harcèlement psychologique dans le cadre des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail entrées en vigueur le 1^{er} juin 2004.

De plus, le 24 septembre 2004, la Commission mettait à jour sa Politique de santé et de sécurité au travail et y incluait une procédure interne de traitement des plaintes.

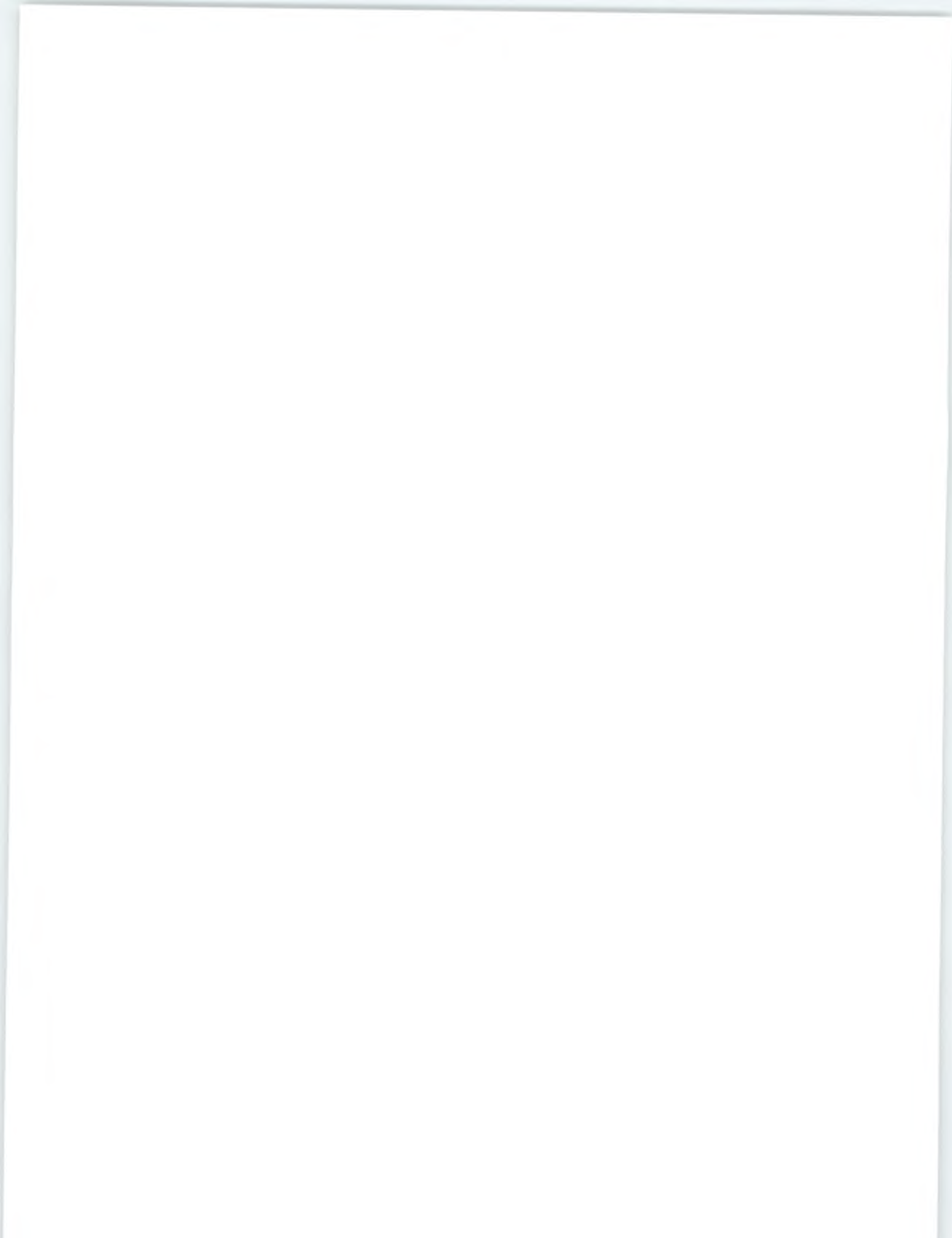


LA LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2004-2005

ANNEXE

DEMANDES	REÇUES	TRAITÉES*
1 Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	466	509
2 Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	301	287
3 Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	23	34
4 Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	5	7
5 Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	238	250
6 Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	237	40
7 Avis	46	68
8 Demandes d'autorisation d'accès aux fins de recherche (secteur public)	164	151
9 Demandes d'autorisation d'accès aux fins de recherche (secteur privé)	4	4
10 Plaintes (secteur public – fonction surveillance et contrôle)	43	32
11 Plaintes (secteur public – fonction juridictionnel)	2	1
12 Plaintes (secteur privé – fonction surveillance et contrôle)	85	111
13 Plaintes (secteur privé – fonction juridictionnelle)	1	1
14 Demandes d'information (secteur public)	209	225
15 Demandes d'information (secteur privé)	145	159
16 Demandes d'accès à la Commission	19	17
17 Requêtes pour demandes abusives	114	32
18 Demandes en biométrie	5	5
19 Recours exercés devant les tribunaux judiciaires	12	0
20 Vérifications	2	0
TOTAL	2121	1933

* Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent plusieurs dossiers
qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2004.



AJOUT AU SITE INTERNET

Avis administratifs

Avis de la Commission d'accès à l'information au sujet du Programme québécois de dépistage du cancer du sein concernant le respect des avis antérieurs de la Commission, les propositions de modifications concernant la gestion des données et le respect du consentement des femmes

Ententes de communication

Avis de la Commission d'accès à l'information relativement à une entente entre l'Institut de la statistique du Québec et le ministère du Revenu du Québec concernant la réalisation de travaux statistiques dans le secteur de la culture et des communications

Avis concernant le projet d'entente entre le Curateur public et la Régie de l'assurance maladie du Québec

Avis concernant une modification à l'entente relative à la communication de renseignements entre le ministère du Revenu et la Société d'habitation du Québec

Avis concernant la communication de renseignements personnels entre le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et la Financière agricole du Québec et Agri-traçabilité Québec inc.

Avis concernant la communication du numéro d'identification ministériel par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation à la Financière agricole du Québec dans le cadre de l'administration du programme canadien de stabilisation du revenu agricole

Entente entre le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et La Financière agricole du Québec et Agri-traçabilité du Québec inc.

Entente entre les établissements universitaires et le ministère de l'Éducation du Québec

Entente entre les établissements collégiaux et le ministère de l'Éducation

Entente concernant les échanges de renseignements personnels dans le cadre du Programme de sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris entre l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris et le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Mémoires

Mémoire sur le projet de loi n° 85, Loi sur le Centre de services administratifs

Mémoire sur le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives

Mémoire sur le projet de loi n° 61, Loi sur l'Agence des partenariats public-privé du Québec

Avis sur les projets de loi

Avis du 26 avril 2004 sur le projet de loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu en vue de la transmission de certains renseignements aux fins de l'administration du nouveau crédit d'impôt pour le soutien aux familles

Avis du 30 octobre 2003 sur le projet de loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives

Avis concernant les nouvelles technologies et la prestation électronique des services

Avis concernant le projet CONTACT (Volet organismes scolaires et établissements financiers) présenté par le ministère de l'Éducation

Documents de réflexion et d'analyse

Bilan de la Consultation publique

L'utilisation des caméras de surveillance par des organismes publics dans les lieux publics

Sommaire du Bilan de la Consultation publique

Lettre à M. Philippe Couillard, ministre de la Santé et des Services sociaux, concernant la demande au législateur afin de clarifier les règles sur la sollicitation de dons par les établissements de santé et les fondations

Guides

Les règles d'utilisation de la vidéosurveillance avec enregistrement dans les lieux publics par les organismes publics

Rapport

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Rapports d'enquête

Rapport final d'enquête concernant l'utilisation du Programme d'analyse de consommation des médicaments (PACM) d'ESI Canada par La Capitale, assurances de personnes inc.

Rapport final d'enquête concernant l'installation de caméras de surveillance par le Service de police de la Ville de Montréal

Discours

Allocution de la Commission d'accès à l'information dans le cadre de la présentation de son mémoire sur le projet de loi n° 61, Loi sur l'Agence des partenariats public-privé du Québec

Lettres types pour le citoyen

Les demandes dans les organismes publics

Comment faire une demande d'accès à un document dans un organisme public?

Comment faire une demande d'accès à des renseignements personnels dans un organisme public?

Comment faire une demande de rectification des renseignements personnels dans un organisme public?

Comment faire une demande de justification de l'utilisation de nos renseignements personnels dans un organisme public?

Les demandes dans les entreprises

Comment faire une demande d'accès à des renseignements personnels dans une entreprise?

Comment faire une demande de rectification des renseignements personnels dans une entreprise?

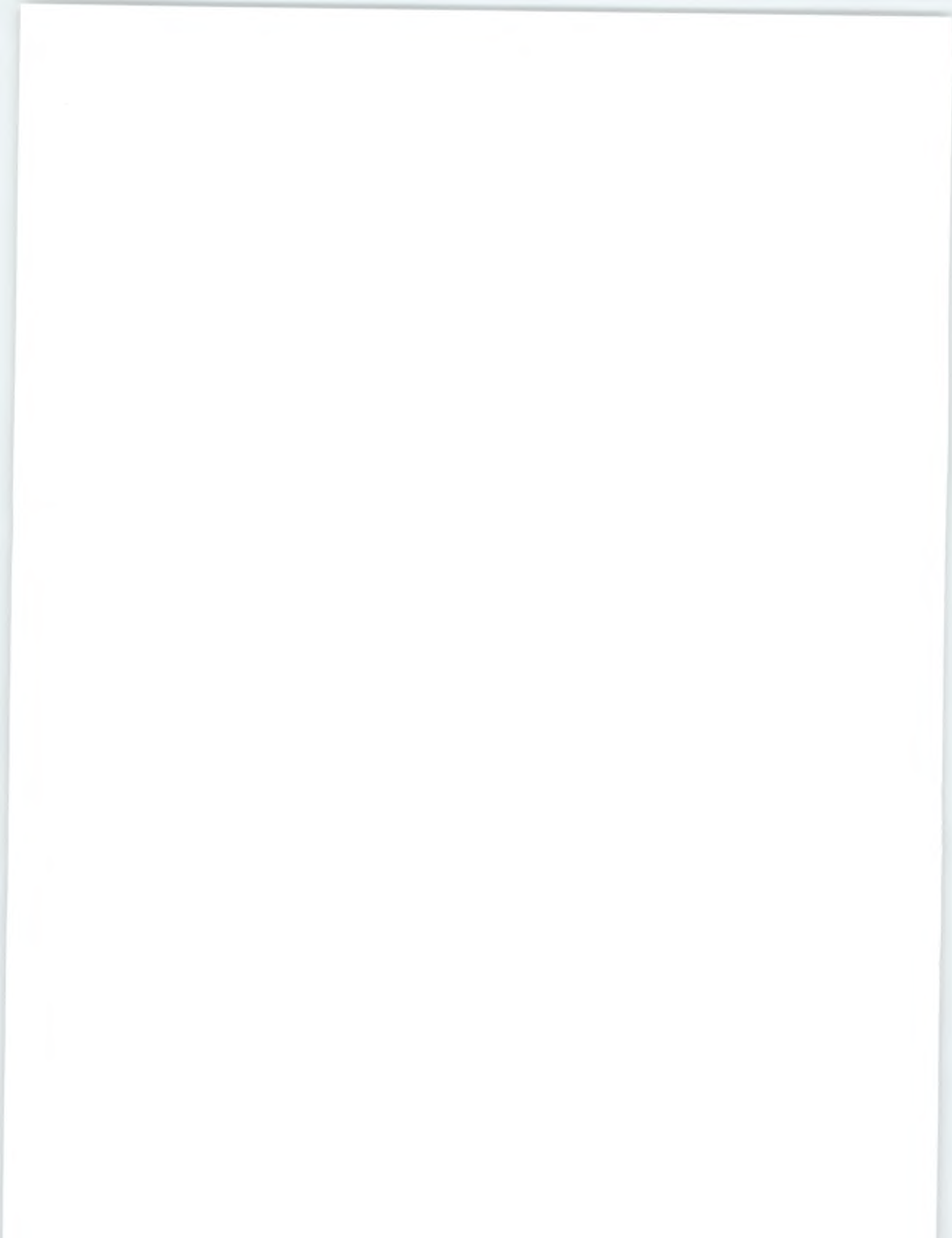
Comment faire une demande de justification de l'utilisation de nos renseignements personnels dans une entreprise?

Comment demander le retrait de nos renseignements personnels d'une liste nominative dans une entreprise?

Les recours à la Commission d'accès à l'information

Comment s'adresser à la Commission pour faire une demande de révision?

Comment s'adresser à la Commission pour soumettre une demande d'examen de mécontentement?



Québec (siège social)

575, rue St-Amable, Bureau 1.10

Québec (Québec) G1R 2G4

Tél.: (418) 528-7741

Télec.: (418) 529-3102

Sans frais: 1 888 528-7741

www.cai.gouv.qc.ca

Montréal

480, boul. Saint-Laurent, 5^e étage

Montréal (Québec) H2Y 3Y7

Tél.: (514) 873-4196

Sans frais: 1 888 528-7741