

ASSEMBLÉE NATIONALE

no 618-20061102

Rapport annuel
de gestion
2005-2006



Commission d'accès
à l'information
du Québec



Rapport annuel
de gestion
2005-2006



Commission d'accès
à l'information
du Québec

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 – 2006
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-001-06-F

© Gouvernement du Québec 2006

Québec, octobre 2006

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 2006.

Ce rapport rend compte des activités de cet organisme durant la période du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006.

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, septembre 2006

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 2005-2006 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 2005 au 31 mars 2006.

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

Le président,

M^e Jacques Saint-Laurent

Les commissaires,

M^e Jean Chartier

M^e Christiane Constant

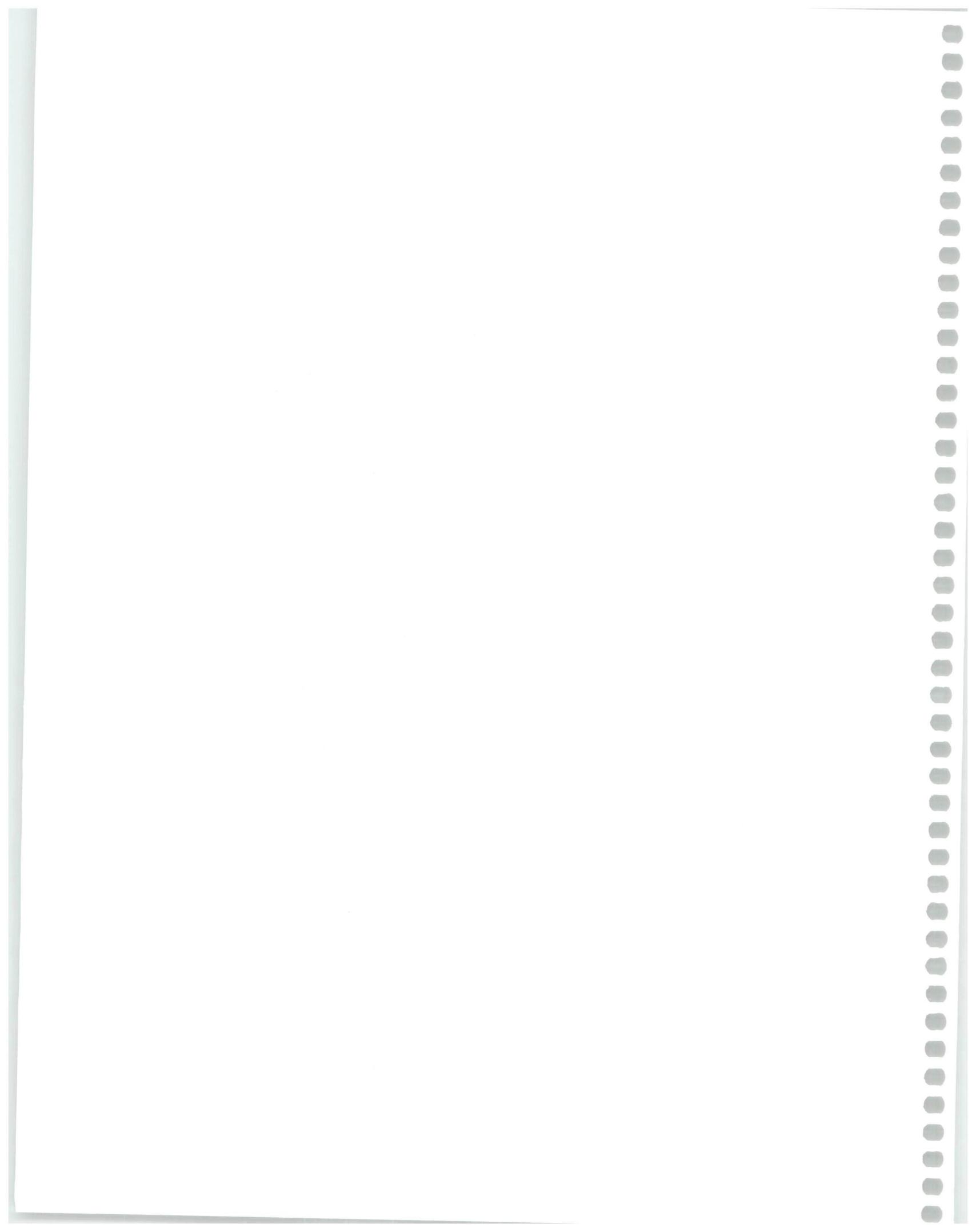
M^e Hélène Grenier

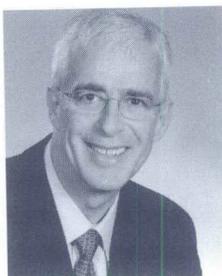
M^e Guylaine Henri



TABLE DES MATIÈRES

Section 1	<u>Le mot du président</u>	9
Section 2	<u>La déclaration attestant de la fiabilité des données et des contrôles afférents</u>	13
Section 3	<u>La présentation générale</u>	15
Section 4	<u>Les dossiers majeurs de l'année</u>	19
Section 5	<u>Les activités de la Commission</u>	23
	5.1 Aperçu de l'ensemble des activités de l'année	23
	5.2 La fonction juridictionnelle	25
	5.2.1 <i>Les décisions rendues par la Commission</i>	29
	5.2.2 <i>Les décisions des tribunaux supérieurs</i>	31
	5.3 La fonction de surveillance	32
	5.3.1 <i>Les avis</i>	34
	5.3.2 <i>Les autorisations à des fins de recherche</i>	37
	5.3.3 <i>Les autorisations à la communication des renseignements sur des professionnels</i>	39
	5.3.4 <i>Le traitement des plaintes et des enquêtes</i>	40
	5.3.5 <i>Le traitement des demandes d'information</i>	42
Section 6	<u>Les résultats au regard du plan stratégique 2001-2005</u>	43
Section 7	<u>Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens</u>	49
Section 8	<u>Les ressources de la Commission</u>	53
Section 9	<u>Les affaires publiques</u>	57
Section 10	<u>Les exigences législatives et gouvernementales</u>	59
Annexe I	La liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2005-2006	63
Annexe II	Les indicateurs de gestion de la Commission d'accès à l'information	65





LE MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec beaucoup de fierté et de reconnaissance que je vous présente le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'exercice 2005-2006. Je vous invite à prendre connaissance des résultats présentés dans ce rapport. Vous pourrez y constater l'importance des travaux effectués et l'ampleur des enjeux pour lesquels la Commission doit intervenir.

L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels sont au cœur des préoccupations de la Commission. Dans le secteur public, l'accès aux documents administratifs et la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués ou conservés concernent plus de 2 600 organismes publics. Dans le secteur privé, la Commission intervient uniquement pour la protection des renseignements personnels et est susceptible de le faire auprès de toutes les entreprises québécoises au sens de la Loi. Ainsi, dans le cadre des responsabilités qui lui sont confiées par le législateur, la Commission est appelée à contribuer à l'application des principes de transparence de notre régime démocratique et de respect des droits individuels relatifs à la protection des renseignements personnels et à la vie privée.

Les travaux des membres de l'Assemblée nationale concernant 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*, ont marqué l'exercice 2005-2006. Des consultations publiques ont eu lieu en septembre 2005, alors que l'étude détaillée par la Commission de la culture de l'Assemblée nationale s'est déroulée du 21 mars au 31 mai 2006.

Malgré l'intérêt évident pour les membres et le personnel de la Commission d'analyser et de commenter les modifications législatives proposées qui touchent des questions aussi fondamentales que l'exercice des droits d'accès et la vie privée, nous avons dû consacrer la plus grande partie de nos énergies au maintien des opérations régulières. Avec les ressources dont dispose la Commission, il aurait fallu suspendre l'un ou l'autre des services offerts pour faire autrement. Nous nous sommes plutôt limités à ce qui était réalisable dans les circonstances.

Jusqu'au 31 mars 2006, l'incertitude régnait. Il n'était pas possible d'anticiper quelles modifications législatives pouvaient être adoptées, avec ou sans modification. Pendant cette période, les membres et le personnel de la Commission ont eu le souci de maintenir le rythme dans le traitement des demandes de révision, des demandes d'examen de mécontentement et des activités de surveillance. Lorsqu'il était possible de le faire, des mesures ont été déployées pour améliorer la qualité et l'efficacité des services offerts.

Nous avons notamment accordé une priorité au traitement des dossiers les plus anciens. Comme on pouvait l'anticiper, le fait de prioriser le traitement des dossiers ouverts plusieurs années auparavant a eu un effet négatif sur le calcul des délais moyens de traitement. En fermant ces dossiers, la durée de traitement de ceux-ci a provoqué une augmentation considérable du délai moyen de traitement de l'ensemble des dossiers de l'année. La situation risque de perdurer au cours du prochain exercice financier, l'effort de rattrapage n'étant pas terminé.

Si les délais ne semblent pas s'améliorer à ce stade-ci, les résultats concernant le nombre de dossiers traités sont par contre éloquentes à l'égard de l'effet positif des mesures déployées. Ils illustrent clairement l'importance de l'effort consenti par les membres et le personnel de la Commission. Comme vous pourrez le constater, il y a eu une augmentation du nombre d'audiences tenues, de décisions rendues et de dossiers fermés dans le plus récent exercice.

Quel que soit le sort réservé au Projet de loi n° 86, les membres et le personnel de la Commission se sont donné des objectifs avec l'ambition de ne pas y déroger.

En soutenant résolument un régime efficace d'accès aux documents des organismes publics, la Commission a toujours voulu contribuer activement à la transparence des institutions publiques. La Commission maintiendra ses efforts et effectuera dorénavant un examen préalable plus élaboré des demandes, dès leur réception. Grâce à une analyse détaillée des dossiers ouverts, le travail sera planifié et organisé avec une meilleure connaissance des faits, en tenant compte de l'intérêt public.

À l'égard de la protection des renseignements personnels et du respect de la vie privée, la Commission devra prendre de nouvelles initiatives pour exercer un contrôle effectif de la cueillette, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées. Les mécanismes de contrôle que la Commission se propose de déployer prendront en compte les droits fondamentaux et les attentes des citoyens, parfois démunis par la complexité de la situation. Pour tenter de corriger ce déséquilibre, la Commission doit représenter adéquatement les citoyennes et les citoyens face aux risques d'erreur et de laxisme dans la gestion et la protection des renseignements personnels.

Dans l'exercice de ses fonctions de surveillance, la Commission s'appuie sur une équipe comptant plusieurs des meilleurs spécialistes de l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels au Québec. Ces personnes offrent des garanties exceptionnelles de compétence et d'objectivité pour le bénéfice de la population.

Pour ses activités de surveillance, qui se traduisent notamment par des avis et des recommandations, la Commission a pour objectif d'appuyer les ministères et les organismes grâce au soutien et aux conseils de ses spécialistes au moment de l'élaboration des projets qui seront subséquemment soumis. La Commission tient également à vulgariser davantage ses interventions, non seulement à l'égard des organismes publics, mais également pour le bénéfice des entreprises et de la population.

En fait, en contribuant à la recherche de moyens permettant de respecter rigoureusement les principes de protection des renseignements personnels ou, selon le cas, d'accès aux documents des organismes publics, la Commission espère que ses interventions coercitives seront de moins en moins nécessaires.

Comme je le mentionnais dans le rapport de gestion précédent, 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 modifications législatives et de contraintes financières accablantes, il faut souligner l'effort considérable consenti.



LA DÉCLARATION

attestant de la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les renseignements contenus dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 de la Commission d'accès à l'information relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude et la fiabilité des données contenues dans ce rapport.

À ma connaissance, le présent rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les mandats et les orientations stratégiques de la Commission.

Ce rapport énumère au surplus les indicateurs de gestion, les cibles à atteindre et les résultats couvrant 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 au cours de l'année 2005-2006.

Le président,

M^e Jacques Saint-Laurent

Québec, septembre 2006



LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE

LES MANDATS ET LES FONCTIONS

La Commission d'accès à l'information du Québec a été constituée en 1982 par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹ (Loi sur l'accès). Cette loi et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*² (Loi sur le secteur privé) prévoient les principales responsabilités de la Commission. Ses activités couvrent l'exercice de fonctions juridictionnelles ainsi que d'importantes responsabilités de surveillance.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'Assemblée nationale a la responsabilité de nommer les cinq membres, dont le président, qui composent la Commission. Le président est chargé de son administration. Outre le président, deux membres exercent leur fonction à Montréal alors que deux membres le font à Québec.

Le secrétaire et les autres membres du personnel sont nommés conformément à la *Loi sur la fonction publique*³. Au 31 mars 2006, outre les commissaires, 45 personnes réparties entre les bureaux de Québec et de Montréal faisaient partie, selon le cas, de la Direction des affaires juridiques, de la Direction de l'analyse et de l'évaluation, du Secrétariat et de l'Administration ou du Service des communications.

Le fonctionnement

LE PRÉSIDENT

Le président dirige l'ensemble des activités de la Commission. Il voit à la gestion administrative de la Commission et s'assure de la réalisation des mandats reliés à ses fonctions juridictionnelles et de surveillance.

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

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

3. L.R.Q., c. F-3.1.1.

LES MEMBRES

Les commissaires disposent de très nombreuses et parfois délicates demandes de révision et d'examen de mécontentement qui sont présentées à la Commission. Réunis en assemblée se tenant au moins une fois par mois, ils analysent plusieurs dossiers qui doivent être soumis à la Commission, notamment des demandes d'approbation d'ententes. De la même façon, la Commission donne des avis essentiels concernant la protection des renseignements personnels et l'accès aux documents des organismes publics. Enfin, les dossiers d'enquête présentés par le personnel de la Commission conduisent, dans certains cas, à une ordonnance, après avoir fait l'objet d'un double examen.

LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

La Direction des affaires juridiques fournit conseil et assistance à la Commission pour l'interprétation des lois et règlements que celle-ci doit appliquer dans le cadre de sa mission. Elle analyse la conformité des projets de loi et de règlement avec les principes de la Loi sur l'accès et de la Loi sur 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. Les juristes de la Direction interviennent comme médiateurs dans les demandes soumises à la Commission dans les cas qui s'y prêtent. La Direction des affaires juridiques représente également la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de la Commission est en litige.

LA DIRECTION DE L'ANALYSE ET DE L'ÉVALUATION

La Direction de l'analyse et de l'évaluation traite les plaintes des citoyens en matière d'accès ou de protection des renseignements personnels ainsi que la majorité des demandes d'information écrites reçues par la Commission. La Direction réalise les mandats d'enquête qui lui sont confiés par la Commission. Elle se charge également de l'analyse des projets d'entente de communication de renseignements personnels soumis par les organismes publics et des demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Elle procède à l'évaluation des demandes d'inscription de tout agent de renseignements personnels visées par la Loi sur le secteur privé. Elle traite aussi les déclarations de banque de données biométriques visées par la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*⁴. Elle analyse et évalue également les projets de développement technologique sous l'angle de la protection des renseignements personnels. Enfin, la Direction effectue, au besoin, des vérifications et des enquêtes auprès des organismes publics et des entreprises. Plusieurs de ces travaux sont soumis à l'assemblée des membres.

4. L.R.Q., c. C-1.1.

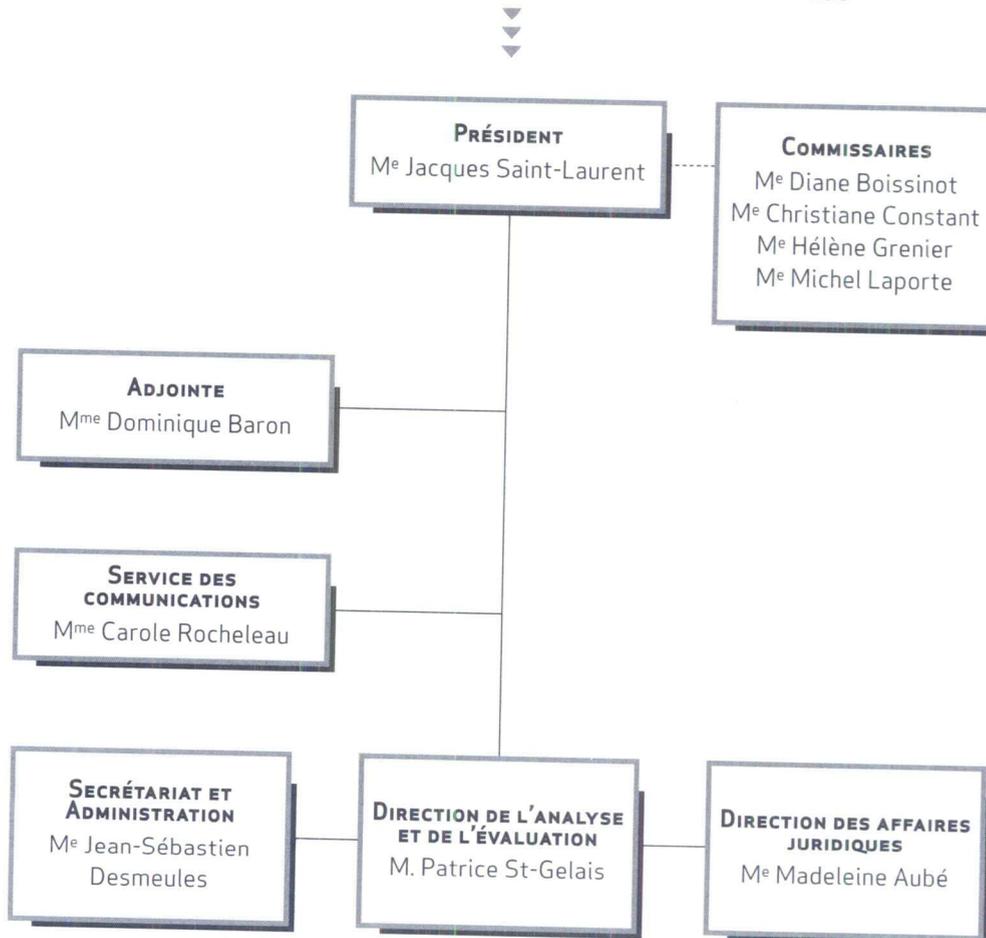
LE SECRÉTARIAT ET L'ADMINISTRATION

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission et au suivi des décisions qui y sont prises. À titre de responsable du greffe, le Secrétariat établit le calendrier des audiences et veille à l'ouverture et au cheminement des dossiers dans l'organisation. Le personnel du Secrétariat assure la transmission des décisions aux parties concernées. Le secrétaire est la personne désignée pour traiter les demandes d'accès à l'information présentées à la Commission. L'Administration regroupe les activités de support aux membres et au personnel en ce qui concerne les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le Service des communications conseille la présidence et l'ensemble de la Commission 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. Le Service des communications a également la responsabilité du service téléphonique de renseignements et de l'accueil des visiteurs.

L'ORGANIGRAMME DE LA COMMISSION AU 31 MARS 2006



LES DOSSIERS MAJEURS DE L'ANNÉE

LE PROJET DE LOI N° 86

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*, s'inscrit dans le processus de révision quinquennale de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le secteur privé amorcé en 2002 à la suite du dépôt du quatrième rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information « Une réforme de l'accès à l'information : Le choix de la transparence ».

Présenté le 10 décembre 2004 par la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le principe de ce projet de loi a été adopté le 5 avril 2005.

Des consultations publiques tenues au cours du mois de septembre 2005 ont permis aux membres de la Commission de la culture d'entendre les commentaires de 33 groupes ou organismes.

Dans un mémoire soumis aux parlementaires dans le cadre de ces consultations publiques, la Commission a formulé une série de recommandations visant essentiellement à maintenir, voire raffermir les valeurs de transparence administrative et de protection des renseignements personnels véhiculées dans la Loi sur l'accès et dans la Loi sur le secteur privé.

L'étude détaillée du projet de loi s'est déroulée du 21 mars au 31 mai 2006. Au terme de cette dernière journée, la Commission de la culture a adopté, sur division à l'égard de certaines dispositions, le Projet de loi n° 86.

Le Projet de loi n° 86 constitue l'aboutissement d'un long processus de révision entamé depuis plus de 13 ans. Les rapports quinquennaux de la Commission de 1992 et 1997 étaient demeurés sans suite malgré les vastes consultations publiques auxquelles les recommandations formulées par la Commission avaient donné lieu.

Essentiellement, le projet de loi instaure, au chapitre de l'accès, le principe de la diffusion systématique de certains documents par les organismes publics. Le champ d'application de la loi est aussi étendu à différents organismes du secteur municipal. Par ailleurs, des restrictions ont été introduites notamment pour

permettre le refus de communiquer des documents pour des raisons de sécurité nationale. D'autres restrictions ont pour leur part fait l'objet d'un élargissement quant à leur portée.

Concernant la protection des renseignements personnels, le Projet de loi n° 86 instaure l'obligation pour les organismes publics de déployer des mesures de sécurité des renseignements confidentiels qu'ils détiennent. Des mesures de décloisonnement autorisent les organismes publics à recueillir, utiliser, communiquer ou détenir des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Le projet de loi limite également le nombre de cas pour lesquels une autorisation préalable de la Commission est requise.

Par ailleurs, ce projet de loi propose que la Commission soit scindée en deux sections : une section juridictionnelle et une autre de surveillance. La Commission sera formée d'au moins cinq membres dont un président et un vice-président.

LE PROJET DE LOI N° 83

Présenté à l'Assemblée nationale le 10 décembre 2004 et sanctionné le 30 novembre 2005, le Projet de loi n° 83, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, aura un impact majeur sur la circulation des renseignements de santé des Québécoises et des Québécois.

En 2005, ce projet de loi a fait l'objet d'une vaste consultation tenue par les membres de la Commission parlementaire des affaires sociales. La Commission a présenté un mémoire dont les recommandations visaient essentiellement à inciter à la mise en place d'un cadre juridique assurant aux citoyennes et aux citoyens que leurs renseignements de santé soient traités de façon confidentielle et sécuritaire, même lorsqu'ils sont conservés de façon électronique. À l'issue du processus législatif ayant mené à l'adoption du Projet de loi n° 83 (L.Q. 2005, c. 32), la Commission constate que le législateur a tenu compte de plusieurs des recommandations qu'elle avait formulées.

Un important volet de cette loi, étroitement lié à l'informatisation du réseau de la santé et des services sociaux, permet le déploiement des services régionaux de conservation. Ainsi, certains renseignements de santé pourront être conservés par une agence ou par un établissement de santé autorisés, de façon à en faciliter la circulation auprès des intervenants de la santé, lorsque les personnes concernées y auront consenti. De façon générale, puisque les modalités de fonctionnement décrites par le projet de loi assureront notamment le respect de la confidentialité des renseignements de santé, la Commission s'est montrée favorable à la création de ces services régionaux de conservation.

Par ailleurs, des mesures de contrôle sont introduites en réponse aux interrogations ou aux inquiétudes que peuvent entretenir les citoyens face aux changements apportés par l'informatisation de leur dossier de santé et à la mise en œuvre des services régionaux de conservation. C'est pourquoi la loi attribue une nouvelle responsabilité à la Commission dans le cadre du déploiement des services régionaux de conservation. À titre d'organisme spécialisé indépendant, elle devra veiller au respect de la protection des renseignements qui seront ainsi conservés.

La Commission pourra, de sa propre initiative ou sur la plainte d'une personne intéressée, faire enquête sur toute matière relative à la protection de ces renseignements. Au terme de l'enquête, la Commission pourra, après avoir fourni l'occasion à l'organisme ou à la personne concernée de présenter ses observations, lui recommander ou lui ordonner l'application de toute mesure propre à assurer la protection des renseignements de santé. La Commission entend assumer avec vigilance ces nouveaux pouvoirs de surveillance et d'enquête dès que les dispositions habilitantes entreront en vigueur. C'est pourquoi, au cours des prochains mois, elle surveillera, de façon attentive, les règlements, décrets et arrêtés ministériels qui pourront être pris, en lien avec l'implantation éventuelle des services régionaux de conservation.

L'ENQUÊTE CONCERNANT L'UTILISATION DU PROGRAMME D'ANALYSE DE CONSOMMATION DES MÉDICAMENTS D'ESI CANADA PAR LA CAPITALE, ASSURANCES DE PERSONNES INC.

Un assuré de l'entreprise La Capitale a porté à l'attention de la Commission un communiqué d'information de son employeur relatif à son régime d'assurance médicaments. Y était joint un message de La Capitale qui visait à informer les participants aux régimes collectifs d'assurance médicaments que les assurés bénéficieraient, à compter du 30 juin 2003, du « *Programme d'analyse de consommation des médicaments* » (PACM) lors de l'utilisation des services d'une pharmacie au Québec.

Le PACM est fourni par ESI Canada, une entreprise qui agit comme adjudicateur (mandataire ou courtier) entre les assureurs et les pharmaciens dans le traitement des réclamations pour le paiement de prescriptions. Il vise, d'une part, à vérifier l'admissibilité ainsi que les données du régime. D'autre part, il doit permettre la transmission des messages d'avertissement, tels que les médicaments en double, le renouvellement hâtif, l'interaction médicamenteuse et les traitements en double. La vérification s'applique à l'égard de tous les médicaments actifs soumis et acceptés pour une même personne assurée, peu importe la pharmacie à l'origine de la réclamation.

Le mandat d'enquêter sur cette plainte a été confié à deux analystes-enquêteurs de la Direction de l'analyse et de l'évaluation.

Après avoir pris connaissance du rapport d'enquête, la Commission ordonnait à La Capitale de procéder à diverses modifications du texte du consentement que doivent fournir les assurés. Entre autres, la Commission demandait de prévoir un consentement à la communication des renseignements de santé distinct pour chacune des personnes adultes assurées par le contrat d'assurance collective et non pas seulement celui de l'adhérent. En l'absence d'un tel consentement, l'entreprise devait cesser de recueillir des renseignements personnels auprès notamment de tout médecin, tout autre professionnel ou intervenant dans le domaine de la santé et de la réadaptation, ainsi que tout établissement public ou privé de santé et de services sociaux et cesser de communiquer ces renseignements à ces mêmes tiers. La Commission demandait également de modifier le consentement compris au formulaire d'adhésion du contrat d'assurance collective afin qu'il soit donné de façon spécifique pour chacun des objets et qu'il prévoie la durée pour laquelle il est valide, conformément à l'article 14 de la Loi sur le secteur privé.

En réponse à cette ordonnance, La Capitale a proposé de modifier son formulaire de consentement de la personne assurée.

LES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

Les principales informations concernant les activités réalisées par la Commission d'accès à l'information au cours de l'exercice 2005-2006 sont reproduites ici, tant en ce qui concerne la fonction juridictionnelle que la fonction de surveillance. Les graphiques qu'on y retrouve présentent les statistiques correspondant à l'évolution de ces activités au cours des trois dernières années.

5.1 APERÇU DE L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

Le tableau suivant reproduit le nombre de demandes reçues (dossiers ouverts) et traitées (dossiers fermés) au cours du dernier exercice. Le nombre de demandes traitées en 2005-2006 peut excéder le nombre de demandes reçues puisqu'il comprend des dossiers des années antérieures traités au cours de l'année.

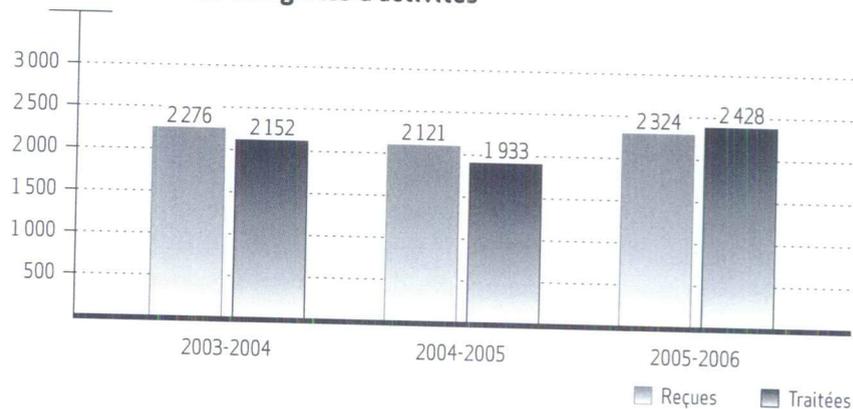
DEMANDES EN 2005-2006	REÇUES	TRAITÉES
Demandes de révision	927	1 031
Demandes d'examen de mécontente	321	350
Avis	47	63
Demandes d'autorisation d'accès aux fins de recherche	222	220
Plaintes	249	214*
Demandes d'information	415	414
Autres	143*	136*
TOTAL	2 324	2 428

* ces chiffres incluent des dossiers de la fonction juridictionnelle ainsi que des dossiers de la fonction de surveillance

Les chiffres ci-dessus réfèrent aux principales catégories d'activités de la Commission. L'annexe I du présent rapport reproduit une compilation plus détaillée des statistiques par type de demande.

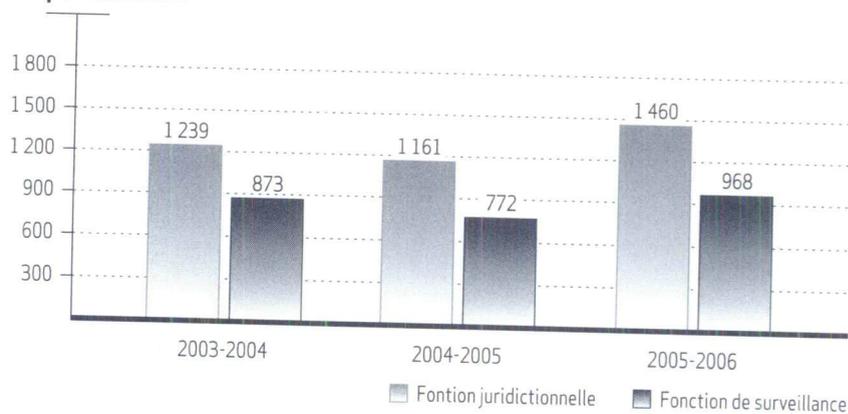
Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de demandes reçues et traitées au cours des trois dernières années.

Évolution du nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités

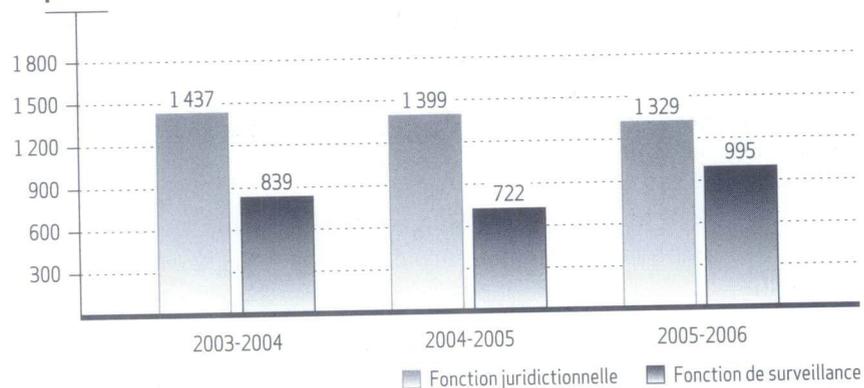


Contrairement aux deux années précédentes, la Commission est parvenue à traiter, en 2005-2006, plus de demandes qu'elle n'en a reçu. Elle y est parvenue même si le nombre de nouvelles demandes a été supérieur aux deux années précédentes. Ainsi, grâce à l'effort soutenu des membres et du personnel de la Commission, il est intéressant de souligner l'augmentation substantielle du nombre de dossiers traités, autant à la fonction juridictionnelle qu'à la fonction de surveillance.

Répartition des demandes traitées par fonction



Répartition des demandes reçues par fonction

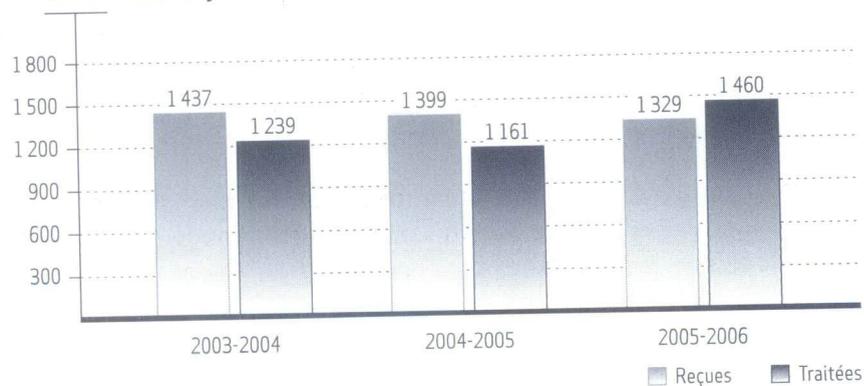


Le précédent tableau permet de souligner une hausse importante du nombre de dossiers ouverts pour la fonction de surveillance lors de l'exercice 2005-2006. Le nombre de nouvelles demandes relevant de la fonction juridictionnelle a, pour sa part, diminué légèrement.

5.2 LA FONCTION JURIDICTIONNELLE

Une proportion importante des demandes adressées à la Commission concernant sa fonction juridictionnelle est constituée de demandes de révision ou d'examen de mécontentement. Les demandes de révision sont formulées dans le cadre de la Loi sur l'accès. Elles concernent la révision de la décision d'un organisme public au sujet de l'accès à un document administratif ou à un renseignement personnel ou à sa rectification. Ces dossiers concernent aussi l'examen d'une décision d'une entreprise en vertu de la Loi sur le secteur privé en réponse à une demande d'un citoyen qui requiert l'accès ou la rectification de renseignements personnels qui le concernent. On parle alors d'une demande d'examen de mécontentement.

Évolution du nombre de demandes de la fonction juridictionnelle

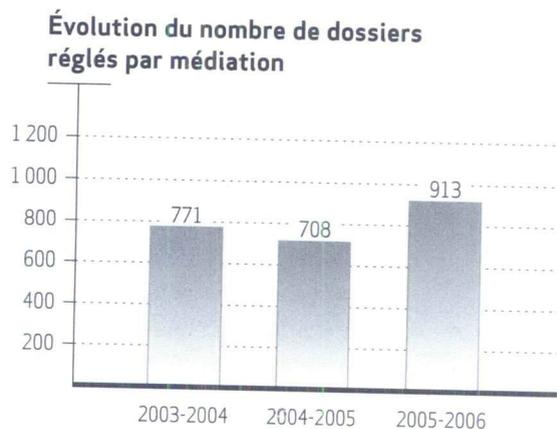


Le graphique précédent indique, pour 2005-2006, une augmentation du nombre de dossiers traités par la fonction juridictionnelle, soit environ 300 de plus par rapport à l'année précédente. Les efforts consentis par l'ensemble des intervenants de la Commission (commissaires, médiateurs, personnel administratif) expliquent ce bon résultat. L'augmentation du nombre de dossiers traités s'explique par ailleurs par le fait que plus d'une centaine de dossiers semblables ont été réglés en médiation.

À ce sujet, il est important de souligner que le travail des médiateurs a un effet direct et très positif, sur le nombre de dossiers réglés dans la fonction juridictionnelle.

L'ensemble des dossiers de cette fonction est d'abord assigné aux différents médiateurs de la Commission. Le processus de médiation est amorcé dans les cas qui s'y prêtent. S'ensuivent des échanges qui peuvent mener, ou non, au règlement du dossier à la satisfaction des parties.

Le tableau qui suit indique, pour trois ans, le nombre de dossiers réglés par le processus de médiation.

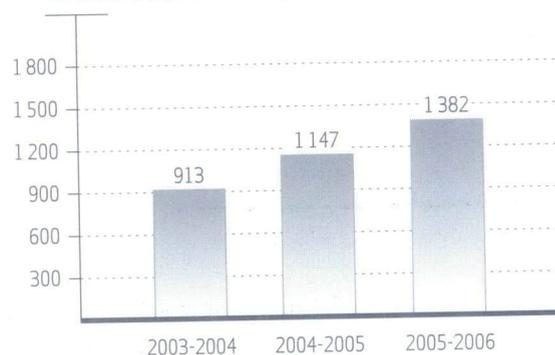


L'évolution du nombre de dossiers réglés par le processus de médiation est des plus encourageantes. Toutefois, les coupures budgétaires de l'exercice 2003-2004 continuent de produire des effets dans les opérations de la Direction des affaires juridiques. En effet, on recense de nombreux dossiers n'ayant pu bénéficier de médiation, faute de ressources humaines.

Un élément qui favorise grandement le processus de médiation est l'inscription des dossiers au rôle de la Commission. En effet, les parties, face à l'échéance que représente la date fixée pour l'audience, sont davantage disposées à discuter du règlement du dossier.

Le tableau suivant reproduit la progression des inscriptions au rôle au cours des trois dernières années.

Évolution du nombre de dossiers inscrits au rôle de la Commission



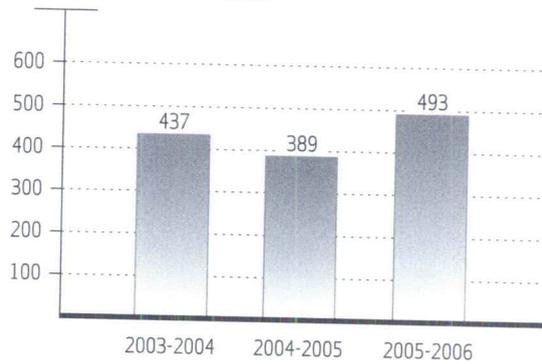
De ce nombre, certains dossiers sont inscrits au rôle d'audience pour être entendus par un commissaire. Le tableau suivant indique l'évolution, au cours des trois derniers exercices financiers, du nombre d'audiences tenues à Montréal, à Québec et dans les autres régions du Québec.

Nombre d'audiences

LIEU	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Montréal	247	236	296
Québec	60	95	108
Régions	38	98	54
TOTAL	345	429	458

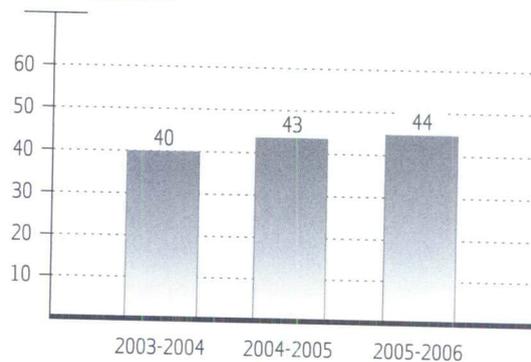
L'audience donne lieu à la présentation de la preuve et des arguments des parties. Par la suite, les commissaires amorcent le délibéré qui se termine par la communication d'une décision écrite aux parties. Le tableau qui suit indique le nombre de décisions rendues par l'ensemble des commissaires au cours des trois dernières années.

Évolution du nombre de décisions rendues



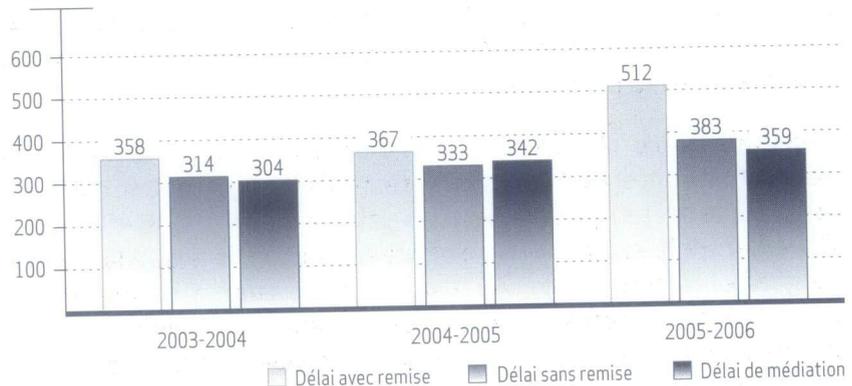
Ces décisions ont été rendues environ 40 jours après le début du délibéré. L'évolution du délai moyen des délibérés est exposée ci-après.

Évolution du délai moyen des délibérés



Outre le délai moyen de délibéré, il y a lieu de préciser le nombre total de jours pendant lesquels les dossiers sont en traitement. Ainsi, le tableau suivant exprime en jours le délai moyen de traitement des dossiers pour la fonction juridictionnelle. Il reproduit les délais selon trois types de situations, soit les dossiers fermés à la suite d'un processus de médiation, les dossiers fermés par une décision sans qu'il y ait eu une remise de l'audience et les dossiers fermés par une décision alors qu'il y a eu une ou plusieurs remises en cours de traitement. La remise d'une audience à la demande d'une ou des parties implique forcément de plus longs délais de traitement, puisque les causes doivent généralement être fixées à nouveau à une date ultérieure avant d'atteindre leur dénouement.

Évolution du délai moyen de traitement des demandes



Les différents délais de traitement ont atteint de nouveaux sommets lors de la dernière année financière. Cette hausse doit toutefois être nuancée, tenant compte de l'augmentation importante du nombre de dossiers traités par la fonction juridictionnelle, incluant plusieurs anciens dossiers. Ainsi, l'augmentation du délai moyen de traitement résulte de la quantité importante de dossiers d'années antérieures traités dans la dernière année financière. Il y a tout lieu de croire que l'augmentation importante du nombre de dossiers traités par la fonction juridictionnelle est une meilleure indication des performances de l'organisation lors du dernier exercice que le délai moyen de traitement des dossiers, tenant compte de l'ancienneté des dossiers.

5.2.1 Les décisions rendues par la Commission

Une quantité importante de décisions a été rendue par la Commission au cours du dernier exercice. Parmi celles-ci, quelques-unes se démarquent par la nouveauté de la question soulevée.

Trois décisions récentes concernent des demandes d'accès à des tests auxquels les personnes concernées ont été soumises. Les demandeurs désiraient prendre connaissance de la documentation s'y rapportant. Ces décisions ont porté sur l'interprétation de l'article 40 de la Loi sur l'accès, ainsi que sur l'interaction entre la Loi sur l'accès et la Loi sur le secteur privé lorsqu'une épreuve est effectuée par une entreprise pour le bénéfice d'un organisme public.

La plus récente décision a amené la Commission à se prononcer sur l'accessibilité des tests que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) utilise pour évaluer le comportement des personnes relativement à la consommation d'alcool ou de drogue et la conduite sécuritaire d'un véhicule routier. Conformément à une entente conclue avec la SAAQ, la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes (la Fédération) administre ces tests.

Selon la Commission, les tests détenus par la SAAQ constituent une épreuve au sens de l'article 40 de la Loi sur l'accès. Ces tests, destinés à évaluer le comportement de plusieurs milliers d'autres personnes, ne peuvent être rendus accessibles dans leur intégralité. Seuls certains renseignements nominatifs peuvent être transmis au demandeur⁵.

Dans une autre affaire, une demande d'accès a plutôt été présentée à la Fédération concernant les mêmes tests. Celle-ci étant une entreprise visée par la Loi sur le secteur privé, elle ne pouvait invoquer l'article 40 de la Loi sur l'accès. Or, la Loi sur le secteur privé n'oblige les entreprises qu'à la divulgation de renseignements personnels. Partant, la Commission a décidé que la Fédération était fondée de refuser l'accès aux documents administratifs liés aux tests qu'elle administrait. La Commission a par ailleurs ordonné à la Fédération de communiquer au demandeur les renseignements nominatifs le concernant. En l'espèce, cela excluait les questions et les réponses attendues aux tests⁶.

La troisième de ces décisions découle d'une demande d'accès adressée par une personne ayant soumis sa candidature pour un poste de chauffeur d'autobus. Sa candidature n'ayant pas été retenue, la demanderesse cherche à obtenir auprès de l'organisme les documents relatifs aux entrevues et tests qu'elle a subis.

Les documents en litige se divisent en deux catégories : les guides d'entrevues, qui sont composés de questions et des réponses de la demanderesse à ces questions, et les grilles d'évaluation sur lesquelles apparaissent les cotes pour chacun des critères d'évaluation.

La décision de la Commission est d'appliquer l'article 40 de la Loi sur l'accès aux seuls guides d'entrevue, leur accessibilité étant susceptible de révéler des éléments de l'épreuve destinés à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes et de l'expérience d'une personne. En revanche, les grilles complétées par les évaluateurs qui révèlent les résultats de la demanderesse en regard des 20 critères d'évaluation que l'épreuve cherchait à mesurer ne peuvent être retenues sur la base de l'article 40. Selon la Commission, la divulgation de ces critères ne révèle rien du contenu spécifique de l'épreuve, à savoir les questions posées et les réponses attendues⁷.

5. X c. *Société de l'assurance automobile du Québec*, C.A.I., n° 05-12-18, 21 mars 2006.

6. X c. *Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes*, C.A.I., n° 04-07-78, 21 février 2006.

7. X c. *Réseau de transport de la Capitale*, C.A.I., n° 04-17-01, 6 décembre 2005.

5.2.2 Les décisions des tribunaux supérieurs

Les décisions de la Commission sont finales sur les questions de faits. Toutefois, la Cour du Québec peut être saisie en appel des décisions rendues sur les questions de droit ou de compétence.

Au cours de la dernière année, les tribunaux supérieurs ont eu l'occasion de préciser l'étendue de la compétence de la Commission. Deux décisions retiennent plus particulièrement l'attention à ce chapitre.

McCarthy Tétrault c. Côté

La Commission a ordonné à une société d'avocats de lui remettre les dossiers visés par la demande d'accès afin qu'elle puisse se prononcer sur le caractère confidentiel de ceux-ci eu égard au secret professionnel. L'entreprise conteste cette décision.

En appel, la Cour du Québec⁸ conclut que la Commission peut prendre connaissance, sous le sceau de la confidentialité, des documents des avocats visés par la demande d'accès.

De l'avis de la Cour, la Commission a, dans l'exercice de sa compétence, le pouvoir de se prononcer sur des questions de droit, comme celle du secret professionnel de l'avocat même s'il ne s'agit pas d'une question de droit relevant de son champ d'expertise réservé en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

Procureur général du Québec c. OSRAM

Les demandeurs se sont adressés au ministère de l'Environnement pour obtenir un rapport concernant la présence d'un contaminant dans l'environnement impliquant une entreprise du nom de Osram Sylvania Itée (OSRAM). Le Ministère a informé l'entreprise de son intention de communiquer le document demandé. OSRAM a présenté une demande de révision à la Commission en vue de contester la décision du ministère de l'Environnement de remettre le document aux demandeurs, en dépit de son opposition. La Commission a rejeté la demande de révision de OSRAM et a confirmé la décision du Ministère de communiquer le rapport litigieux aux demandeurs.

En appel, la Cour du Québec infirme la décision rendue par la Commission.

Saisie d'une requête en révision judiciaire, la Cour supérieure⁹ annule la décision de la Cour du Québec et rétablit la décision de la Commission.

8. *McCarthy Tétrault, S.E.N.C.R.L. c. Côté*, C.Q. Québec, n° 200-80-001554-052, 13 mai 2005.

9. *Procureur général du Québec c. Osram Sylvania Itée*, C.S. Québec, n° 200-17-004176-038, 27 mars 2006.

La Cour supérieure rappelle que la Commission avait à décider de l'applicabilité de l'article 23 et de la portée de l'article 171 de la Loi sur l'accès dans le cadre d'une demande d'accès formulée en vertu d'une autre loi, soit la *Loi sur la qualité de l'environnement*¹⁰.

La Cour supérieure confirme la compétence de la Commission de statuer sur une demande de révision d'une décision d'un organisme public fondée sur une autre loi (*Loi sur la qualité de l'environnement*) ainsi que le pouvoir de la Commission de se prononcer sur sa propre compétence.

5.3 LA FONCTION DE SURVEILLANCE

La Commission exerce également une fonction de surveillance essentielle. En fait, la Commission doit veiller au respect des lois qu'elle administre, plus particulièrement quant à la collecte, la conservation, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par les organismes publics et les entreprises. Les activités reliées à l'exercice de cette fonction sont principalement réalisées par la Direction de l'analyse et de l'évaluation.

Les interventions de la Commission en matière de surveillance se manifestent de différentes façons, selon les décisions prises par ses membres :

- elle donne des avis concernant des projets de loi ou de règlement sous l'angle de l'accès aux documents des organismes publics ou de la protection des renseignements personnels;
- elle se prononce également par des avis au sujet d'ententes entre ministères et organismes publics pour la communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées, ainsi qu'au sujet de projets de développement technologique;
- elle procède à des enquêtes et des vérifications afin de déterminer si les organismes publics ou les entreprises privées se conforment aux prescriptions des lois qu'elle est chargée d'appliquer;
- elle examine des demandes d'autorisation de recevoir des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée dans le cadre d'études, de recherches ou d'élaboration de statistiques;

10. L.R.Q., c. Q-2.

- › conformément à l'article 21.1 de la Loi sur le secteur privé, elle traite les demandes d'autorisation visant 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 du respect des principes d'accès des documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels énoncés aux lois qu'elle applique;
- › elle examine les documents portant sur les banques de données biométriques visées par la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* et les demandes d'inscription prévues à la Loi sur le secteur privé pour tout agent de renseignements personnels.

Le tableau qui suit illustre l'évolution du nombre de demandes qui ont été reçues, d'une part, et qui ont été réglées, d'autre part, pour la fonction de surveillance au cours des trois derniers exercices.



On constate que le nombre de dossiers traités est nettement supérieur au cours de la dernière année. Toutefois, une hausse encore plus importante du nombre de nouveaux cas explique l'écart déficitaire entre le nombre de dossiers fermés au cours de l'année par rapport aux dossiers ouverts pour la même période, causant une légère accumulation. L'augmentation du nombre de nouveaux dossiers de plaintes, de demandes d'autorisation à des fins de recherche et de demandes d'information a été particulièrement importante.

5.3.1 Les avis

Les avis rendus par la Commission sont nombreux et variés. Ils sont destinés à l'Assemblée nationale, au gouvernement, aux ministères et aux organismes. Qu'ils aient été donnés en réponse à une demande formelle ou à l'initiative de la Commission, ces avis visent plusieurs objectifs :

- ▶ assurer le respect des principes fondamentaux et la cohérence de la législation et de la réglementation en matière de protection des renseignements personnels et d'accès aux documents administratifs ;
- ▶ partager avec les intervenants l'expertise de la Commission dans ces domaines ;
- ▶ favoriser une démarche préventive et respectueuse des droits des citoyens au moment de l'introduction de nouvelles technologies de l'information ou dans l'implantation de processus administratifs.

AVIS SUR DES PROJETS DE LOI OU DE RÈGLEMENT

La Commission rend plusieurs avis portant sur des projets de loi ou de règlement concernant leur impact sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information. Elle suit également, attentivement, l'évolution du processus législatif menant à l'adoption des projets de loi ou de règlement sur lesquels elle s'est prononcée. À titre d'exemples, 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*, et le *Projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, ont particulièrement retenu son attention au cours de l'année, comme il en est fait mention au chapitre des dossiers majeurs de ce rapport annuel.

La Commission a également fait l'examen du *Projet de loi n° 137, Loi sur les appellations réservées et les termes valorisants*, présenté à l'Assemblée nationale le 6 décembre 2005. Ce projet de loi prévoyait la création du Conseil des appellations réservées et des termes valorisants (le Conseil), un organisme ayant un large mandat en matière de contrôle d'appellations et de termes attribués à des produits alimentaires issus, notamment, de l'agriculture ou de l'aquaculture et destinés à la vente.

La Commission s'est demandé si, tel qu'institué, le Conseil était soumis à l'application de la *Loi sur l'accès*, puisque le *Projet de loi n° 137* ne semblait pas offrir de réponse précise à cette question.

Étroitement lié à la notion de transparence, l'accès aux documents administratifs détenus par les organismes publics contribue à favoriser l'exercice de droits démocratiques. Pour pouvoir exercer ce droit d'accès, il faut être en présence d'une organisation qui répond à la définition d'organisme public au sens de la Loi sur l'accès. Lorsque la Commission prend connaissance de projets de loi instituant de nouveaux organismes, son analyse vise à déterminer s'ils seront soumis à l'application de la Loi sur l'accès. Si la réponse n'est pas claire, la Commission doit recommander au législateur de préciser son intention à ce sujet.

Ainsi, la Commission a recommandé de modifier le Projet de loi n° 137 afin que le Conseil soit clairement assujéti à l'application de la Loi sur l'accès, pour éviter des interprétations contradictoires et des débats inutiles.

Le projet de loi, sanctionné le 19 avril 2006 (L.Q. 2006, c. 4), prévoit explicitement que le Conseil est réputé être un organisme public au sens de la Loi sur l'accès, aux seules fins de l'assujéti à l'application de cette loi.

AVIS SUR DES PROJETS D'ENTENTE DE COMMUNICATION

La Commission donne également des avis concernant des projets d'entente de communication ou d'échange de renseignements personnels entre organismes publics sans le consentement des personnes concernées. Ces communications doivent s'effectuer dans le cadre d'ententes écrites, aux conditions prescrites par la loi ou la Commission.

Au cours du dernier exercice, la Commission a rendu un avis favorable au sujet d'une entente d'échange de renseignements entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada (RHDC), dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP). Cette entente sur le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006.

Le MESS administre le RQAP au Québec alors que le RHDC administre le Régime fédéral de prestations de maternité et parentales de l'assurance-emploi. Les deux ministères doivent obtenir et communiquer des renseignements personnels en regard des prestations qu'ils versent ou ont versées à des citoyens. En effet, les deux régimes coexistent et la réception de prestations en vertu d'un régime doit être considérée pour l'admissibilité ou le montant des prestations de l'autre régime.

Les communications convenues entre les deux organismes pour lesquelles la Commission a donné un avis favorable permettent le traitement des demandes de prestations qu'une personne pourrait formuler au régime d'assurance-emploi fédéral ou au RQAP ou aux deux régimes à la fois. La communication de renseignements vise à déterminer la période de référence ainsi que l'admissibilité et le niveau de prestations d'une personne requérante. On espère notamment éviter qu'une personne ne reçoive, sans droit, des prestations provenant des deux régimes pour les mêmes fins et la même période.

AVIS ADMINISTRATIFS

La Commission examine également des projets administratifs qui lui sont soumis par les ministères et organismes au sujet de l'accès aux documents administratifs ou de la protection des renseignements personnels. Le cas échéant, la Commission exprime un avis de sa propre initiative et soulève des préoccupations en lien avec ces mêmes sujets.

Au cours du dernier exercice, la Commission a rendu un avis concernant le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG).

Le projet d'authentification présenté par le ministère des Services gouvernementaux en septembre 2005 est une variante du processus d'identification approuvé par la Commission en février 2004.

Dans sa phase initiale, le SQAG sera basé sur une authentification comprenant un identifiant et un mot de passe, à l'instar des systèmes mis en place par les institutions financières ainsi que par plusieurs ministères et organismes. À ce stade-ci, le SQAG ne visera que les individus et les particuliers en affaires. Les personnes morales, les sociétés de personnes et les autres entités juridiques seront sollicitées lors de phases ultérieures.

La Commission a accueilli favorablement le projet. Les mesures proposées pour le SQAG ont généralement fait diminuer les risques par rapport à l'analyse faite en février 2004. Les moyens de protection mis de l'avant paraissent suffisamment robustes, eu égard au niveau de confiance que la phase 1 du SQAG prévoit offrir.

Dans l'optique de mieux évaluer les risques résiduels et de les minimiser, la Commission a fait diverses recommandations au ministère des Services gouvernementaux. D'abord, à l'égard du cadre de gestion ou des documents normatifs afférents à ce projet, elle demande au Ministère de donner des lignes de conduite aux futurs ministères et organismes utilisateurs. Puis, la Commission invite le Ministère à lui présenter non seulement un suivi de l'implantation un an après la mise en vigueur au SQAG, mais également les devis des prochaines

phases, lorsque les choix de fonctionnement, les choix technologiques et les choix de clientèles ou de partenaires auront un impact sur la protection des renseignements personnels.

Par ailleurs, la Commission a souligné sa préoccupation quant au maintien du respect de la liberté du citoyen concernant l'utilisation de plusieurs identifiants pour accéder à des services électroniques différents. Le ministère des Services gouvernementaux a réaffirmé cet engagement. Ce principe de libre choix fait partie des orientations gouvernementales en matière d'authentification.

En 2004, dans un autre dossier, la Commission permettait à Sampling Technologies inc. de procéder à un projet pilote visant à implanter au Québec un nouveau système de distribution d'échantillons de médicaments connu sous le nom de SmartSample^{MC}. Or, cette autorisation impliquait que l'entreprise engage un vérificateur externe aux fins de procéder à un audit concernant le respect des conditions prescrites par la Commission.

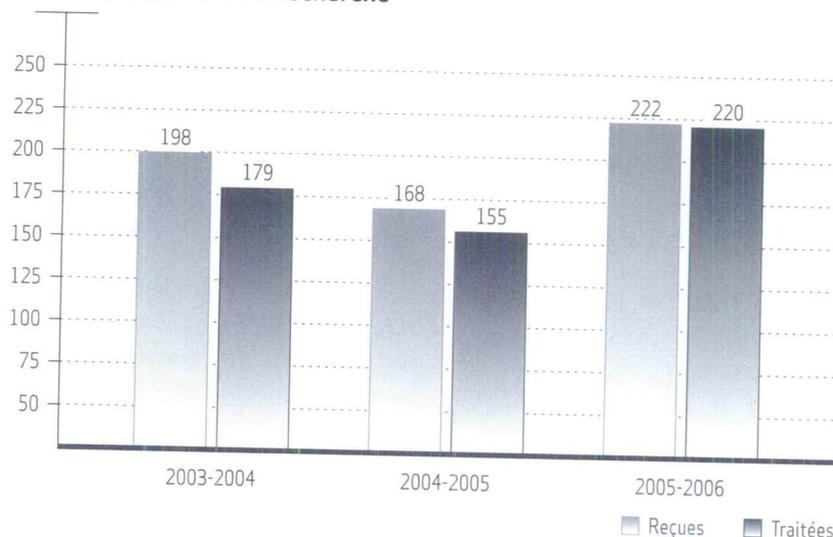
À la suite de la vérification et de l'évaluation de la conformité, un rapport d'audit a été produit par Grant Thornton LLP. Une analyse de ce rapport a été effectuée au cours de la dernière année par les membres de la Commission.

La Commission a retenu que le processus d'anonymisation des numéros de cartes-échantillons et des renseignements non nécessaires au traitement, mis en œuvre par Sampling Technologies inc., est conforme aux conditions qu'elle avait posées. Toutefois, la Commission constate que la solution retenue ne règle pas la problématique de la communication de renseignements non nécessaires découlant de l'application du standard de la *Canadian Pharmacists Association (CPhA Claims Adjudication Standard Version 3.0)*. Cette problématique reste un objet de préoccupation important pour la Commission. La solution appliquée actuellement n'a donc pas été considérée comme satisfaisante à long terme.

5.3.2 Les autorisations à des fins de recherche

Le nombre de demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à des fins de recherche, d'étude ou de statistique a augmenté au cours du dernier exercice. Le tableau qui suit illustre l'évolution sur trois ans.

Évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche



Les demandes d'autorisation visent des renseignements personnels détenus par des organismes publics ou des entreprises privées. Au cours du dernier exercice, seules 7 des 222 demandes d'autorisation visaient des renseignements personnels détenus par des entreprises. La loi indique que la Commission doit délivrer son autorisation en évaluant si l'usage projeté n'est pas frivole, si les fins recherchées ne peuvent être atteintes qu'avec les renseignements nominatifs demandés et si ces renseignements seront utilisés d'une manière qui en assure le caractère confidentiel.

À titre d'exemple, un chercheur du Centre de santé universitaire de McGill (Hôpital Royal-Victoria) a reçu, dans la dernière année, l'autorisation de la Commission afin de recevoir des renseignements nominatifs provenant des banques de données de la Régie de l'assurance maladie du Québec, du ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'Institut de la statistique du Québec. Ces renseignements lui sont nécessaires aux fins de mieux connaître l'utilisation des soins palliatifs par des personnes en phase terminale atteintes d'un cancer ainsi que les facteurs modifiant cette utilisation. La recherche doit permettre de développer des politiques de soins plus aptes à améliorer le sort des personnes en fin de vie.

La cohorte visée par l'étude est constituée de toutes les personnes de 18 ans et plus ayant reçu un diagnostic de cancer pour la période de 1994 à 2002 et décédées entre le 1^{er} janvier 1999 et le 31 décembre 2002.

Les données transmises au chercheur par les organismes sont reliées entre elles par un numéro d'assurance maladie anonymisé. L'autorisation accordée énonce les conditions que le chercheur doit respecter, dont celle d'utiliser les renseignements reçus uniquement pour cette recherche.

5.3.3 Les autorisations à la communication des renseignements sur des professionnels

L'article 21.1 de la Loi sur le secteur privé confie à la Commission la responsabilité d'autoriser une personne, après consultation des ordres professionnels concernés, à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles sans le consentement des professionnels concernés. Cette communication doit préserver le secret professionnel. Les professionnels doivent être avisés périodiquement de l'usage des renseignements et bénéficier d'une occasion valable de refuser que les renseignements les concernant soient communiqués ou conservés. Enfin, la personne qui recueille de tels renseignements doit faire annuellement rapport à la Commission sur la mise en application d'une autorisation.

En cours d'année, la Commission a accordé une autorisation à l'entreprise Brogan inc. (Brogan). Il s'agit de la quatrième entreprise à recevoir une autorisation en vertu de l'article 21.1 de la Loi sur le secteur privé. Toutes les demandes autorisées jusqu'à maintenant visent la collecte de renseignements sur les prescriptions de médicaments. La Commission constate que la multiplication de ces demandes soulève des interrogations. Ce type de collecte contribue à une accumulation au même endroit des renseignements de santé et est susceptible d'augmenter le risque d'utilisation secondaire de ces renseignements personnels à l'insu des personnes concernées. En outre, la Commission souligne que d'autres juridictions ont choisi dans des circonstances similaires d'interdire en tout ou en partie la collecte et l'utilisation des renseignements sur les prescriptions.

L'entreprise Brogan se spécialise dans la gestion de l'information provenant du domaine de la santé. Sa mission est de fournir des conseils stratégiques, d'effectuer des recherches et des analyses ainsi que d'assurer une veille du marché pour ses clients, notamment des entreprises pharmaceutiques, des assureurs privés et des organismes gouvernementaux. En 2005, en vertu de l'article 21.1 de la Loi sur le secteur privé, Brogan fait une demande à la Commission afin de recevoir communication de renseignements personnels détenus par des pharmaciens propriétaires ou des intermédiaires concernant les activités professionnelles de médecins prescripteurs, sans leur consentement.

Au terme de son analyse, la Commission conclut qu'il y a des motifs raisonnables de croire que la collecte de renseignements personnels préservera le secret professionnel et ne portera pas autrement atteinte à la vie privée des médecins. En outre, les professionnels concernés seront avisés périodiquement des usages projetés et des fins recherchées. Ils auront une occasion valable de refuser que leurs renseignements personnels soient conservés ou utilisés. À cet égard, Brogan ne sollicitera pas les médecins pour les faire changer d'avis.

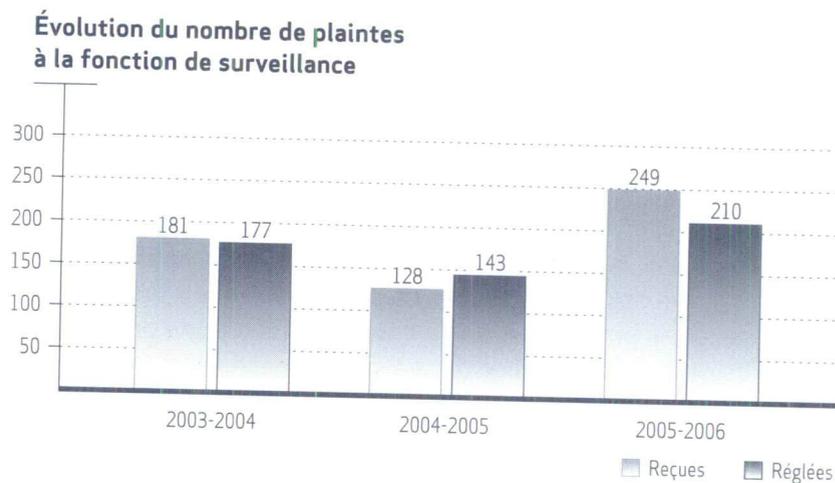
Considérant que les critères de l'article 21.1 de la Loi sur le secteur privé sont respectés, la Commission autorise, avec dissidence, l'entreprise à recevoir des pharmaciens propriétaires ou de leurs intermédiaires certains renseignements sur des prescriptions.

Pendant, la Commission impose des conditions et demande à Brogan de distinguer le consentement à la conservation du consentement à la communication qui est inscrit sur le coupon détachable accompagnant l'avis personnalisé aux médecins. Bien qu'ils semblent similaires, ces consentements n'ont pas la même portée. De plus, étant donné que les renseignements en question sont détenus par les pharmacies, Brogan devra transmettre périodiquement aux pharmaciens propriétaires un avis personnalisé les informant qu'ils peuvent décider de ne pas communiquer les renseignements.

Finalement, la Commission a tenu à rappeler qu'elle attend, au plus tard un an après le début de la cueillette, des renseignements et, une fois l'an par la suite, un rapport de Brogan.

5.3.4 Le traitement des plaintes et des enquêtes

Parmi ses activités reliées à la fonction de surveillance, la Commission reçoit des plaintes de toute nature portant sur l'accès aux documents des organismes publics ou sur la collecte, la conservation, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels par les organismes publics et les entreprises. La Commission effectue également, de sa propre initiative, des enquêtes sur les mêmes sujets. Le graphique suivant reproduit l'évolution des plaintes reçues, d'une part, ainsi que des plaintes réglées, d'autre part, au cours des trois derniers exercices.



Tel que le montrent ces chiffres, le nombre de plaintes reçues a presque doublé lors de la dernière année par rapport à la précédente. De ces plaintes, 181 visaient le secteur public alors que 68 de celles-ci visaient le secteur privé. À titre d'exemple, voici la description de deux cas qui ont été traités lors de la dernière année.

UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS À L'OCCASION D'UNE TRANSACTION AU GUICHET AUTOMATIQUE

Un client d'une caisse populaire Desjardins alléguait notamment que la Caisse lui exigeait, lors de transactions au guichet automatique, d'inscrire sa date de naissance lorsqu'il désirait retirer plus de 400 \$ ou déposer plus de 1 000 \$.

La Commission a procédé au traitement de la plainte et a compris que l'exigence de la date de naissance lors d'un retrait au guichet automatique permet la comparaison avec celle inscrite au dossier et qu'en conséquence, il n'y a pas de collecte de renseignement supplémentaire.

Le plaignant a été informé qu'en vertu de l'article 10 de la Loi sur le secteur privé, la Fédération des caisses Desjardins du Québec a l'obligation d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient et doit appliquer des mesures minimales de sécurité qui comprennent, entre autres, l'identification valable des clients. Le fait de demander la date de naissance d'un membre est une mesure de sécurité contribuant à vérifier l'identité de la personne qui désire avoir accès au compte et s'assurer ainsi que cette personne a le droit d'y accéder. La plainte n'a pas été retenue.

RÉFÉRENCES D'ANCIENS EMPLOYEURS

Un citoyen allègue qu'une agence de placement du secteur privé aurait recueilli auprès d'un ancien employeur des renseignements personnels le concernant, à savoir des références d'emplois antérieurs, et ce, sans son consentement. Il s'avère que les références fournies par l'ancien employeur sont négatives.

L'agence de placement informe la Commission que sa pratique habituelle est d'obtenir un consentement verbal du candidat afin de communiquer avec les anciens employeurs. Dans ce cas, l'agence ne peut assurer la Commission de l'avoir fait, mais soutient qu'habituellement, elle le demande. Quant au plaignant, il maintient qu'il n'a jamais consenti à cette démarche de l'entreprise.

La Commission fait part à l'entreprise des prescriptions des articles 6 et 14 de la Loi sur le secteur privé. Sous réserve de quelques exceptions, l'article 6 précise qu'une entreprise a l'obligation de recueillir des renseignements personnels auprès de la personne concernée à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers. De son côté, l'article 14 de la Loi sur le secteur privé précise les critères de validité du consentement. Ainsi, bien que le législateur n'indique pas

qu'un consentement devrait nécessairement être donné par écrit, cela reste la meilleure preuve de l'expression d'un consentement manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques.

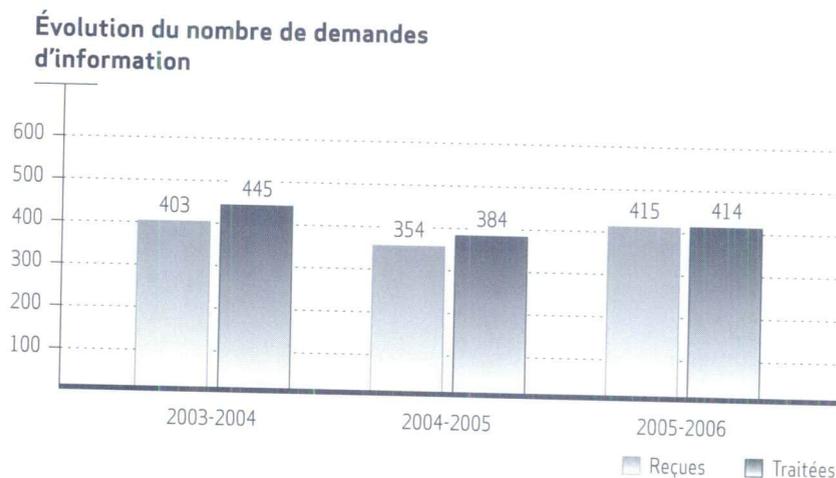
À cet effet, il appartient à l'entreprise de faire la preuve qu'elle a agi, lors de la cueillette, avec le consentement de la personne concernée. Ce n'est donc pas au plaignant de prouver que l'entreprise n'avait pas le consentement requis permettant à l'entreprise de recueillir les renseignements auprès d'un tiers.

L'agence a convenu que l'obtention d'un consentement écrit permettrait d'éviter qu'une situation semblable ne se reproduise. À l'avenir, elle demandera donc le consentement écrit des candidats par le biais d'un formulaire, bien que ce ne soit pas une exigence du législateur.

5.3.5 Le traitement des demandes d'information

Des demandes d'information écrites sont régulièrement adressées à la Commission. Ces demandes portent sur la collecte, la conservation, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels. Elles amènent parfois la Commission à requérir des commentaires de personnes impliquées. La Commission intervient lorsque des pratiques non conformes aux principes énoncés aux lois qu'elle administre sont signalées. Par ailleurs, les demandes d'information présentées à la Commission peuvent être verbales ou par téléphone. Ces dernières sont alors traitées par les préposées aux renseignements. Il en sera plus amplement question à la section du présent rapport portant sur les résultats en regard de la Déclaration de services aux citoyens.

Suit un tableau reproduisant l'évolution du nombre de demandes d'information reçues, d'une part, et réglées, d'autre part, au cours des trois derniers exercices.



LES RÉSULTATS

au regard du plan stratégique 2001-2005

Les travaux entourant la préparation d'un plan stratégique 2006-2010 de la Commission d'accès à l'information ont été amorcés en 2005-2006. Les membres du personnel ont été rencontrés, tout comme les commissaires. Ces travaux, même s'ils ont bien progressé, n'ont pu mener à l'adoption d'un nouveau plan stratégique jusqu'à maintenant. Tenant compte des changements significatifs proposés par le Projet de loi n° 86, le choix des priorités ne pouvait pas être arrêté adéquatement. Aussi, les résultats qui paraissent au présent chapitre tiennent compte des objectifs du plan stratégique 2001-2005.

En fait, le plan stratégique vise à faciliter l'accès aux documents à caractère public et à assurer le traitement confidentiel des renseignements personnels reconnus comme tels par la loi.

La Commission a retenu trois orientations pour la mise en œuvre de ce plan stratégique :

- › **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 ;
- › **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 ;
- › **Orientation 3 :** revoir les règles d'accès à l'information dans un souci d'exercice des droits démocratiques et de transparence.

Ces trois orientations sont précisées par des axes d'intervention énonçant des objectifs mesurables en fonction d'indicateurs.

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

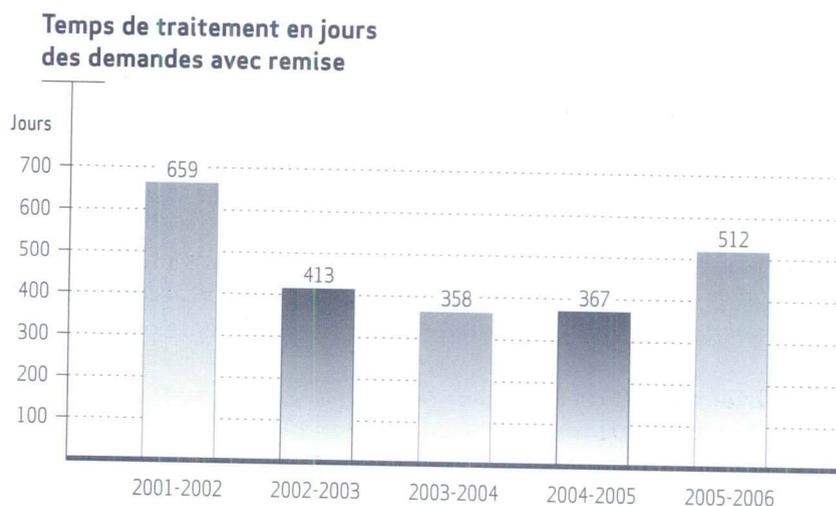
Trois axes d'intervention ont été identifiés sous cette orientation :

- > améliorer le traitement des demandes ;
- > assurer la surveillance de l'application de la loi ;
- > revoir les fonctions de l'organisation.

**AXE 1
AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES DEMANDES**

Le premier axe de l'orientation 1 comprend trois objectifs.

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

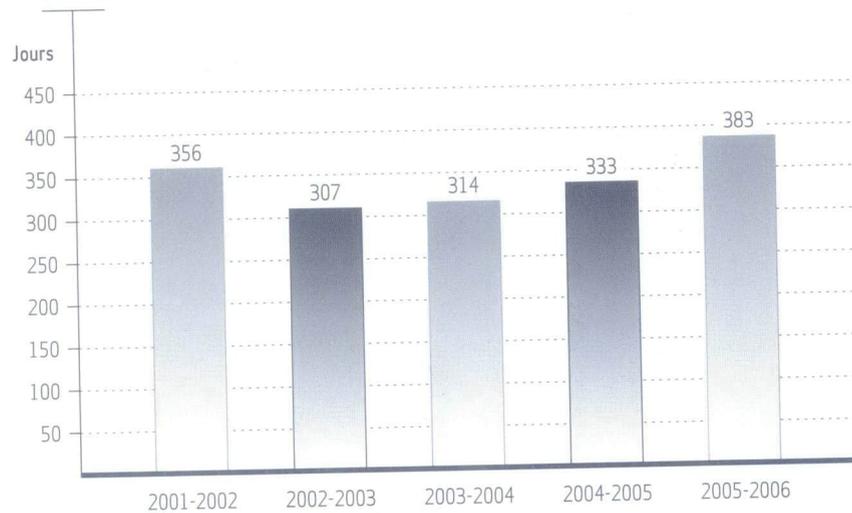


Afin de respecter l'objectif établi, le temps de traitement des demandes qui ont fait l'objet d'une remise aurait dû se situer en deçà d'un délai de 439 jours. Le tableau ci-dessus démontre que ce délai a été dépassé de 73 jours. Ce résultat s'explique notamment par le fait que des efforts importants ont été déployés lors de la dernière année pour traiter plus de dossiers qu'il s'en ouvrait et pour traiter particulièrement les plus anciens dossiers.

Quant au délai moyen de traitement des demandes sans remise, l'objectif établi au plan stratégique 2001-2005 était de 237 jours. Or, le tableau qui suit démontre que cet objectif n'a pas été atteint. Le dépassement correspond à 146 jours.

Cette situation peut également s'expliquer par l'effort consenti pour les dossiers les plus anciens. Dans tous les cas, le fait que la Commission soit parvenue à traiter plus de dossiers qu'elle en ouvrait au cours du dernier exercice financier est une amélioration qu'elle souhaite répéter.

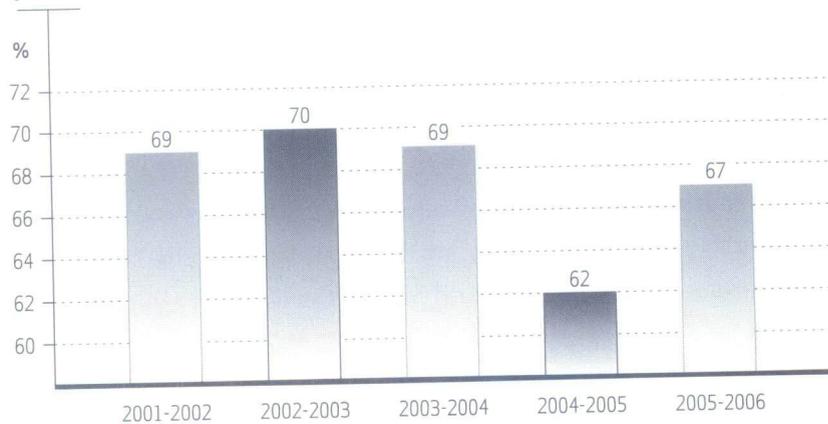
Temps de traitement en jours des demandes sans remise



OBJECTIF 2 – Augmenter de 6 % le nombre de dossiers réglés par médiation

Cet objectif visait à augmenter à 66 % le taux de règlement des dossiers de la fonction juridictionnelle de la Commission à la suite d'une médiation.

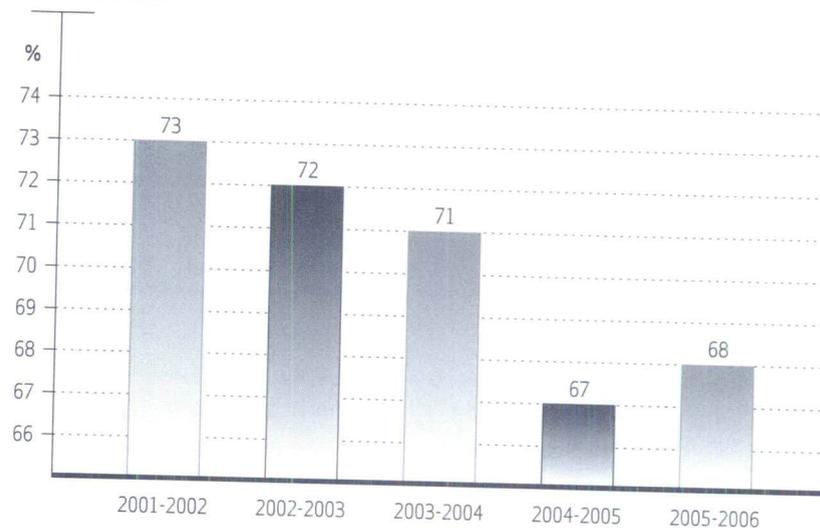
Taux de règlement des dossiers de la fonction juridictionnelle par voie de médiation



Les résultats de la dernière année indiquent une augmentation du taux de règlement des dossiers par la voie de la médiation. Les efforts soutenus des médiateurs conjugués à l'envoi plus hâtif de l'avis de convocation à l'audience expliquent l'amélioration des résultats. Cependant, la réduction des effectifs d'il y a deux ans, qui avait notamment entraîné le départ de deux médiateurs, est toujours ressentie.

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

Pourcentage des décisions rendues dans l'année



La Commission a freiné la détérioration de ce résultat lors du dernier exercice financier. Des améliorations substantielles restent toutefois à apporter afin d'atteindre l'objectif fixé. Dans 32 % des cas, le délai d'un an est dépassé.

AXE 2

ASSURER LA SURVEILLANCE DE L'APPLICATION DE LA LOI

Cet axe a été défini à l'aide de trois objectifs :

- > mesurer le taux de satisfaction des plaignants avant décembre 2001 ;
- > mettre en place un programme de vérification de la loi ;
- > instaurer un traitement différent des plaintes systémiques.

Les deux premiers objectifs sont atteints depuis quelques années. Quant au troisième, un comité interne sur le traitement des plaintes à la Commission a réalisé différents travaux au cours de la dernière année. Au moment de mettre sous presse, un document d'information destiné au public était en préparation. Ce document sera versé au site Internet de la Commission.

AXE 3

REVOIR LES FONCTIONS DE L'ORGANISATION

Les objectifs de cet axe d'intervention étaient de préciser le rôle de la Commission en regard de son volet information et de revoir sa structure interne. Ces objectifs furent atteints au cours d'exercices financiers antérieurs.

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

Les axes d'intervention de cette deuxième orientation ont été définis dans le contexte d'un environnement technologique en mutation. Malgré ces modifications, le principe de la transparence des organismes publics et celui de la protection des renseignements personnels devaient être préservés. La Commission s'était fixé comme objectif de produire, lorsque requis, des avis et des recommandations portant sur l'opportunité de l'utilisation des nouvelles technologies. Effectivement, la Commission soumet régulièrement au législateur, lors de débats entourant l'utilisation des nouvelles technologies, ses préoccupations tant à l'égard de la transparence que de la protection des renseignements personnels. Le dossier du SQAG décrit au chapitre des activités de la Commission en est un exemple.

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

Le dernier exercice a été notamment marqué par les travaux entourant le Projet de loi n° 86. Dans le contexte de ces travaux législatifs, la Commission a eu de nouveau l'occasion d'atteindre un des objectifs de cette orientation, à savoir de participer activement au processus de modification législative afin de promouvoir l'exercice éclairé des droits démocratiques et de transparence. Par exemple, la Commission s'était fixé comme objectif de produire des recommandations portant sur le champ d'application de la loi, les délais et les restrictions à l'accès. C'est ce qu'elle a fait. Par ailleurs, la Commission a produit son rapport quinquennal en 2002, dans le délai prescrit.



LES RÉSULTATS

au regard de la Déclaration de services aux citoyens

Lorsque sera adopté le nouveau plan stratégique de la Commission d'accès à l'information, les engagements figurant à la Déclaration de services aux citoyens de la Commission seront mis à jour en conséquence. Les dernières modifications apportées à l'actuelle Déclaration de services datent de février 2004.

En plus d'énoncer la mission et de décrire les services offerts par la Commission, la Déclaration de services aux citoyens fait état de six engagements. Ces engagements portent sur six thèmes :

- > **Courtoisie et respect;**
- > **Accessibilité;**
- > **Assistance;**
- > **Célérité;**
- > **Impartialité, équité et justification de la décision;**
- > **Accès à l'information et confidentialité.**

LES RÉSULTATS

Courtoisie et respect

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission exige que les employés s'identifient au début d'un entretien et que toute personne soit traitée avec courtoisie et respect dans ses communications avec le personnel de la Commission. Les visiteurs sont accueillis dès leur arrivée aux bureaux de la Commission.

Bien que la Déclaration de services fait état que les avis de convocation à l'audience doivent être expédiés au moins six semaines et au plus huit avant la tenue de celle-ci, l'expédition de ces avis se fait parfois plus de huit semaines avant la date prévue de la tenue de l'audience. Cette nouvelle pratique vise à réduire le nombre de demandes de remise basées sur des conflits d'horaire.

Accessibilité

Les heures d'ouverture des bureaux de la Commission (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30), la disponibilité d'une ligne téléphonique sans frais, le site Internet de la Commission, la disponibilité d'une boîte vocale et la tenue d'audiences dans toutes les régions administratives du Québec sont autant d'éléments visant à favoriser l'accessibilité aux différents services offerts par la Commission.

Assistance

Le personnel de la Commission constitue sa principale force pour l'assistance aux citoyens. À cet égard, de nombreuses demandes téléphoniques sont reçues à la Commission. En fait, 11 800 demandes de renseignements téléphoniques ont été traitées par les deux préposées aux renseignements téléphoniques de la Commission. Depuis avril 2004, la Commission a mis en place un système de compilation des demandes de renseignements. Le tableau qui suit énumère les principaux sujets traités.

PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS LORS DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN 2005-2006	NOMBRE DE DEMANDES*	%
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	3 874	41,1
Demandes d'accès ou de rectification	3 793	40,3
Notion de consentement	2 270	24,1
Plaintes à l'endroit d'organismes ou d'entreprises	1 998	21,2
Utilisation de cartes d'identité	1 142	12,0
Renseignements liés aux dossiers médicaux	881	9,3
Renseignements liés au logement	475	5,0
Renseignements liés aux caméras de surveillance	307	3,8
Renseignements liés aux bureaux de crédit	272	2,9

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

Le travail des préposées aux renseignements est facilité par un système de réponse vocale interactive. Ce système donne des réponses aux questions les plus fréquemment posées. 38 354 appels ont été traités par le système de réponse vocale interactive lors de la dernière année.

En plus des préposées aux renseignements, des réceptionnistes et du système de réponse vocale interactive, le site Internet est une importante source d'information à la portée des citoyens. On y trouve des modèles de lettres pour les demandes fréquemment formulées à la Commission, une rubrique « Foire aux

questions » offrant des réponses à de nombreux questionnements concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, des dossiers thématiques, etc. On compte environ 11 000 visiteurs par mois sur le site Internet de la Commission lors de la dernière année financière.

Célérité

Lors de la dernière année, 52 % des demandes de renseignements téléphoniques ont reçu une réponse sans attente. L'ensemble des messages téléphoniques laissés dans la boîte vocale de la Commission a fait l'objet d'un retour d'appel dans les 24 heures. La très grande majorité des demandes d'information écrites font l'objet de réponses dans les trois jours de leur réception.

Le délai moyen d'ouverture des dossiers est passé de 10,4 à 4,3 jours ouvrables lors de la dernière année financière. Cette amélioration notable s'explique par les efforts soutenus du personnel. L'objectif fixé à la Déclaration de services aux citoyens est de 10 jours ouvrables.

Impartialité, équité et justification de la décision

Conformément à la Déclaration de services aux citoyens, toutes les décisions de la Commission sont rendues par écrit. Les motifs de ces décisions y sont exposés. Les demandes sont traitées avec impartialité et équité selon les critères établis par la loi et la jurisprudence.

Accès à l'information et confidentialité

Les différents avis que la Commission a été appelée à rendre en 2005-2006 lui ont permis de faire valoir son point de vue afin de garantir le respect des droits à l'information et à la protection des renseignements personnels. Des exemples de ces avis sont décrits au chapitre des activités de la Commission.



LES RESSOURCES DE LA COMMISSION

LES RESSOURCES HUMAINES

Cinq membres nommés par l'Assemblée nationale forment la Commission d'accès à l'information. Il s'agit du président, M^e Jacques Saint-Laurent, de M^e Diane Boissinot, M^e Christiane Constant, M^e Hélène Grenier et M^e Michel Laporte. Pour contribuer à la réalisation des mandats de la Commission, les commissaires ont pu compter sur la compétence et l'efficacité des personnes suivantes :

Lise Alarie, Micheline Ally, Madeleine Aubé, Philippe Auclair, Joanne Audy, Dominique Baron, Manon Beaudoin, Marie-Eve Bélanger, Laurent Bilodeau, Dominique Boisvert, Jean-Philippe Boudreau, Daniel Bourassa, Maryline Caboret, Christyne Cantin, Benoît Carbonneau, Christiane Cliche, Fabienne Coulombe, Christiane Delisle, Michel Desjardins, Jean-Sébastien Desmeules, Suzanne Des Roches, Christine Doré, Caroline Doucet, Marie-Pierre Drolet, Thérèse Drouin-Blais, Louis-Martin Fadous, Guylaine Filion, Claude Francœur, Gaston Fréchette, Chantal Girard, Isabelle Gosselin, Gaétan Laberge, Geneviève Laflamme, Line Lapointe, Jean Laurent, Serge Lepage, Jennifer Levine, E. Roberto Iuticone, Pierrette Mailhot, Maria Marone, Karen Mbatika, Serge Mercier, Céline Miron, Cécile Paradis, Danielle Parent, Lorraine Pilon, Lisette Plante, Annick Reinhardt, Doris Robichaud, Carole Rocheleau, Patrice St-Gelais, Martin Thériault, Colette Tremblay, Esther Turcotte, Marie-Lyne Turgeon et Richard Verret.

Répartition des effectifs, au 31 mars 2006, par catégorie d'emplois

	QUÉBEC	MONTRÉAL	TOTAL	%
Commissaires	3	2	5	10 %
Cadres	2	0	2	4 %
Professionnels*	18	1	19	38 %
Techniciens	9	1	10	20 %
Personnel de bureau	11	3	14	28 %
TOTAL	43	7	50	100 %

* Inclut un stagiaire en droit

**Répartition des effectifs, au 31 mars 2006,
par unité administrative**

	HC	C	P	T	PB	TOTAL	%
Membres et Présidence	5			1		6	12 %
Direction des affaires juridiques		1	7	2	1	11	22 %
Direction de l'analyse et de l'évaluation		1	9	3	1	14	28 %
Secrétariat et Administration			2	4	7	13	26 %
Service des communications			1		5	6	12 %
TOTAL*						50	100 %

HC: Hors cadre C: Cadres P: Professionnels T: Techniciens PB: Personnel de bureau

* Bien que l'effectif autorisé était au nombre de 51, l'équivalent temps complet (ETC) utilisé était de 47,85 au 31 mars 2006.

LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Conformément à la *Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre*¹¹, la Commission investit une part de son budget dans le développement des ressources humaines. En vertu de cette loi, la Commission est tenue d'y consacrer, annuellement, au moins 1 % du montant de sa masse salariale. Au cours du dernier exercice financier, 1,66 % de la masse salariale de la Commission a été investi dans ce développement.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le projet de refonte du système de gestion des dossiers suit son cours. Les faiblesses du système actuel, implanté en 1984 sous le système d'exploitation DOS, imposent une refonte urgente. De nombreux systèmes parallèles ont été déployés ou créés pour en combler les lacunes. L'analyse préliminaire commandée à ce sujet a été livrée. Les recommandations contenues à cette analyse préconisent notamment le développement d'un système propre à la Commission. Une telle opération représente cependant des coûts importants.

11. L.R.Q., c. D-71.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

	ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS 2004-2005	BUDGET ORIGINAL 2005-2006
SUPERCATÉGORIES ET CATÉGORIES	000 \$	000 \$
Fonctionnement – Personnel	3 431,38 \$	3 305,00 \$
Traitements	3 431,38 \$	3 305,00 \$
Autres rémunérations	0,00 \$	0,00 \$
FONCTIONNEMENT – AUTRES DÉPENSES	823,31 \$	834,70 \$
Communications	159,89 \$	173,20 \$
Services	123,48 \$	147,20 \$
Entretien	15,80 \$	16,30 \$
Loyers	472,48 \$	442,00 \$
Fournitures	37,82 \$	40,00 \$
Équipement	13,60 \$	15,00 \$
Autres dépenses	0,23 \$	1,00 \$
AMORTISSEMENT	39,55 \$	42,10 \$
Équipement	39,55 \$	12,00 \$
TOTAL	4 294,24 \$	4 193,80 \$



LES AFFAIRES PUBLIQUES

Les relations avec la presse, la présentation de mémoires et la participation à des conférences et colloques constituent les principales activités publiques de la Commission d'accès à l'information.

La Commission est en contact régulier avec les médias : aide à la formulation de demandes d'accès, entrevues, demandes de renseignements, etc.

En septembre 2005, la Commission a tenu une activité publique importante en présentant à la Commission de la culture de l'Assemblée nationale un mémoire concernant le Projet de loi n° 86, tel que plus amplement décrit au chapitre des dossiers majeurs de l'année.

Les commentaires de la Commission portent sur plusieurs aspects, notamment la protection des renseignements personnels, l'accès à l'information, la structure et les fonctions de la Commission.

Par ailleurs, voici une liste de certains événements auxquels ont participé des représentants de la Commission lors du dernier exercice financier, dans le cadre de conférences ou de colloques :

- ▶ Le 16 août 2005, à Vancouver, le président de la Commission a prononcé une allocution à l'occasion du lancement du livre intitulé « Leçons tirées de dix ans d'expérience : la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé au Québec ». Cette activité était organisée à l'occasion de la Conférence juridique canadienne de l'ABC ;
- ▶ Le 22 septembre 2005, un juriste de la Direction des affaires juridiques a prononcé une allocution portant sur le traitement des demandes d'accès dans le secteur municipal, et ce, devant l'Association des directeurs municipaux du Québec ;
- ▶ Le 13 octobre 2005, le président de la Commission a donné une présentation dans le cadre du forum intitulé « L'utilisation des données biométriques à des fins de sécurité : questionnement sur les enjeux éthiques ». Cet événement était organisé par la Commission de l'éthique de la science et de la technologie en collaboration avec la chaire Raoul-Dandurand en études stratégiques et diplomatiques de l'Université du Québec à Montréal ;

- › Le 18 octobre 2005, une professionnelle de la Direction de l'analyse et de l'évaluation a prononcé une allocution dans le cadre du Colloque sur la prévention des pertes pour le commerce de détail présenté par le Conseil québécois du commerce de détail, à Montréal;
- › Le 3 décembre 2005, le président et la responsable du Service des communications de la Commission ont participé, en tant que formateurs invités, au Congrès annuel de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec. Le titre de l'atelier en cause était «La loi sur l'accès à l'information par ceux qui vous donnent accès»;
- › Les 24 janvier et 2 mars 2006, des professionnels de la Direction de l'analyse et de l'évaluation ont offert une allocution portant sur la protection des renseignements personnels et la gestion des ressources humaines au profit de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles, à Montréal et Québec.

LES EXIGENCES législatives et gouvernementales

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

Cette disposition habilite la Commission d'accès à l'information à autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels concernant des professionnels et se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement. Conformément à cet article, la Commission publie dans son rapport annuel la liste des personnes qui ont reçu une autorisation en application de cette disposition.

Lors du dernier exercice financier, une seule demande a été présentée en vertu de l'article 21.1, soit celle soumise par l'entreprise Brogan inc. Cette demande a été acceptée lors de l'assemblée de la Commission tenue les 15 et 16 mars 2006. Elle est plus amplement décrite au chapitre des activités de la Commission.

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

En vertu de la Loi sur l'accès, la Commission reçoit des demandes d'accès qu'elle traite comme tous les autres organismes publics. En 2005-2006, la Commission a reçu 55 demandes d'accès à ses propres documents administratifs.

DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS DE LA COMMISSION EN 2004-2005	
Demandes acceptées en totalité	30
Demandes acceptées partiellement	17
Demandes refusées	6
Désistements	2

Parmi les 55 demandes, 46 ont été traitées dans le délai de 20 jours prévu à la loi alors que 9 demandes ont nécessité le délai de dix jours additionnels prévu à l'article 98 de la Loi sur l'accès.

LES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Les ministères et organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, des mesures prises pour répondre aux recommandations formulées par le Vérificateur général.

Le Vérificateur général n'a formulé aucune recommandation visant la Commission d'accès à l'information dans son plus récent rapport.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique de la Commission a été adoptée par celle-ci en 1998. Cette Politique avait reçu, avant son adoption, l'avis favorable de l'Office québécois de la langue française et comporte cinq parties :

- › la maîtrise du français ;
- › les communications institutionnelles, textes et documents ;
- › les rapports avec le public ;
- › la langue du travail ;
- › la politique d'achat et mesures connexes.

La Commission n'a constaté aucune infraction à cette politique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Les règles d'éthique de la Commission établissent les obligations de ses membres portant sur la discrétion, l'honnêteté, l'impartialité et l'obligation d'éviter tout conflit d'intérêt. Ces règles définissent un cadre général à l'intérieur duquel chaque membre doit se situer.

Aucun manquement à ces règles d'éthique n'a été relevé dans la dernière année.

L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

La présente section fournit les résultats de la Commission eu égard à l'embauche et la représentativité de groupes cibles en 2005-2006.

La Commission a procédé à l'embauche d'un employé régulier, de huit employés occasionnels, d'un étudiant et de trois stagiaires au cours du plus récent exercice financier. La Commission comprenait 40 employés réguliers au 31 mars 2006.

Le tableau qui suit reproduit le nombre et la proportion d'employés membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées qui ont été embauchés.

STATUT	PERSONNES EMBAUCHÉES	COMMUNAUTÉS CULTURELLES		ANGLOPHONES		AUTOCHTONES		PERSONNES HANDICAPÉES	
		#	%	#	%	#	%	#	%
Réguliers	1	1	100,0	0	-	0	-	0	-
Occasionnels	8	1	12,5	0	-	0	-	0	-
Étudiants	1	0	-	0	-	0	-	0	-
Stagiaires	3	0	-	0	-	0	-	0	-
TOTAL	13	2	15,4	0	-	0	-	0	-

La représentativité de ces groupes au sein de la Commission s'établit en fonction des 50 personnes œuvrant à la Commission au 31 mars 2006. De ces personnes, quatre sont issues de communautés culturelles, représentant 8 % des effectifs, et une personne est atteinte d'un handicap, pour un taux de 2 %.

Les femmes

De la même manière, les ministères et organismes doivent rendre compte de l'embauche et du niveau de représentation des femmes dans leur organisation. Au 31 mars 2006, le taux d'embauche des femmes à la Commission était le suivant :

STATUT	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	FEMMES EMBAUCHÉES	
		#	%
Régulier	1	1	100,0
Occasionnel	8	5	62,5
Étudiant	1	1	100,0
Stagiaire	3	2	66,6
TOTAL	13	9	69,2

Alors que le taux de représentativité, par corps d'emploi, était le suivant :

CORPS D'EMPLOI	PERSONNEL EN POSTE	NOMBRE DE FEMMES	TAUX
Hors cadre (commissaires)	5	3	60 %
Encadrement	2	1	50 %
Professionnel	19	10	53 %
Technicien	10	8	80 %
Personnel de bureau	14	13	93 %
TOTAL	50	35	70 %



LA LISTE DES ACTIVITÉS

de la Commission d'accès à l'information en 2005-2006

DEMANDES	REÇUES	TRAITÉES ¹²
1 Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	538	565
2 Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	348	428
3 Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	33	30
4 Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	8	8
5 Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	221	294
6 Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	100	56
7 Avis	47	63
8 Demandes d'autorisation d'accès aux fins de recherche (secteur public)	215	214
9 Demandes d'autorisation d'accès aux fins de recherche (secteur privé)	7	6
10 Plaintes (secteur public – fonction surveillance)	181	169
11 Plaintes (secteur public – fonction juridictionnelle)	0	2
12 Plaintes (secteur privé – fonction surveillance)	68	41
13 Plaintes (secteur privé – fonction juridictionnelle)	0	2
14 Demandes d'information (secteur public)	279	284
15 Demandes d'information (secteur privé)	136	130
16 Requêtes pour demandes abusives	63	70
17 Demandes en biométrie	7	4
18 Recours exercés devant les tribunaux judiciaires	18	5
19 Vérifications	0	1
20 Demandes d'accès à l'information	55	56
TOTAL	2 324	2 428

12. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent plusieurs dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2005.





LES INDICATEURS DE GESTION

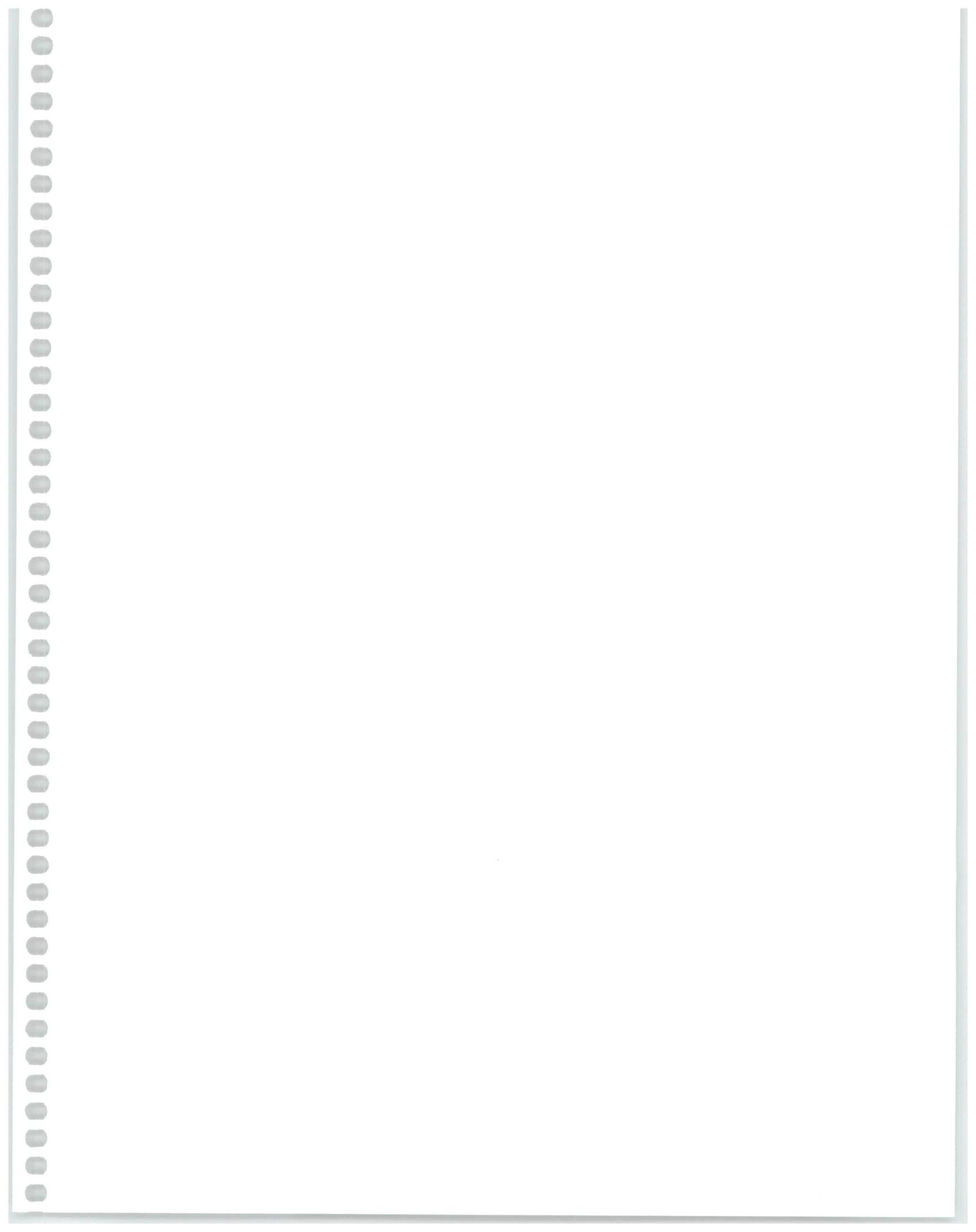
de la Commission d'accès à l'information

INDICATEUR	2004-2005		2005-2006		
	Nbr	%	Nbr	%	
RESSOURCES HUMAINES					
Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre de ETC utilisé et en % du nombre des ETC utilisés	> Réguliers	46,6	98	45,3	95
	> Occasionnels	0,9	2	2,5	5
	> Autres	0	0	0	0
	> Cadres	1,8	4	1,1	2
	> Professionnels	20,7	44	19,3	40
	> Fonctionnaires	20,6	43	22,5	47
	> Autres	4,4	9	5,0	10
	> Hommes > Femmes	14,2 33,3	30 70	14,3 33,4	30 70
Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge	Nombre et % de personnes	Nbr	%	Nbr	%
	> 34 ans et moins	n/d		10	20
	> 35 ans à 54 ans	n/d		30	60
	> 55 ans et plus	n/d		10	20
	Nombre et % de ETC utilisés	Nbr	%	Nbr	%
	> 34 ans et moins	n/d		6,2	13
> 35 ans à 54 ans	n/d		32,1	67	
> 55 ans et plus	n/d		9,6	20	
Prévision des départs à la retraite d'ici le 1 ^{er} avril 2009 en nombre et en % des employés	Nombre de personnes visées et % par rapport au nombre d'employés au 31 mars	6 personnes visées pour 12%	3 personnes visées pour 6%		
Taux de roulement du personnel régulier	Nombre de personnes remplacées sur un poste régulier au cours de l'année excluant les affectations / Nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars	10,7%	4,4%		
Taux d'absentéisme	Nombre de jours d'absences / Nombre de jours de travail payés	2,6%	7,4%		

INDICATEUR (suite)		2004-2005	2005-2006
Nombre de jours de formation par ETC	› Formation globale	1,8	2,1
	› Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises	n/d	n/d
RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES			
Dépenses pour la formation et le développement du personnel	› Dépenses totales en formation par employé	766,69 \$/ETC	1 074,52 \$/ETC
	› Dépenses de formation en prestation de services par employé	n/d	n/d
	› Dépenses de formation en technologie de l'information par employé	n/d	n/d
RESSOURCES INFORMATIONNELLES			
Dépenses en matière de ressources informationnelles	› Dépenses	134 000 \$	59 700 \$
	› Croissance annuelle	n/d	(55 %)
	› Pourcentage par rapport aux dépenses totales de la Commission	3,24 %	1,44 %
PRESTATION DE SERVICES			
Achalandage selon le mode de prestation de services Nombre de contacts effectués en provenance de la clientèle (en nombre de transactions)		Nbr	Nbr
	› Téléphone	30 725	44 682
	› Comptoir	n/d	1 454
	› Courrier	n/d	n/d
	› Courriel	824	1 506
	› Consultation du site Internet	± 124 800	136 491
Satisfaction de la clientèle Nombre et % de services ayant été évalués et % de satisfaction obtenu pour chacun d'eux	› Transaction sur le site Internet	0	0
	› Nombre et % de services évalués	Aucun	Aucun
Traitement des plaintes Nombre de plaintes reçues et traitées	› Taux de satisfaction par service évalué		
	› Nombre de plaintes reçues	14	5
	› Nombre de plaintes traitées	14	5

INDICATEUR (suite)	2004-2005	2005-2006
<p>Amélioration continue de la qualité des services</p> <p>Degré de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services</p>	<p>> Pourcentage de mise en œuvre des mesures prévues dans le Plan d'amélioration de services</p>	<p>inapplicable</p>





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, bureau 501
Montréal (Québec) H2Y 3Y7
Tél.: (514) 873-4196
Sans frais: 1 888 528-7741