

RAPPORT
ANNUEL
de GESTION

2017
2018

Commission d'accès à l'information du Québec



Ce rapport est disponible sur le site Web de la
Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante:

www.cai.gouv.qc.ca

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 - 2018

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN: 978-2-550-82883-9 (version imprimée)

ISBN: 978-2-550-82884-6 (version PDF)



100%



© Gouvernement du Québec 2018



LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

2242	Nombre de nouvelles demandes reçues, tous secteurs d'activités
1912	Nombre de nouvelles demandes reçues, à la section juridictionnelle
1702	Nombre de dossiers traités, à la section juridictionnelle
347	Nombre de décisions rendues, à la section juridictionnelle
330	Nombre de nouvelles demandes reçues, à la section de surveillance
211	Nombre de dossiers traités, à la section de surveillance
6	Nombre de membres, au 31 mars 2018

Québec, novembre 2018

Présidence de l'Assemblée nationale

Hôtel du Parlement

1^{er} étage, bureau 1.30

1045, rue des Parlementaires

Québec (Québec) G1A 1A4

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), je suis heureuse de transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2018.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

La Ministre de la Justice,
Ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne,
Ministre responsable de la Condition féminine,

SONIA LABEL





Québec, novembre 2018

Madame Sonia Lebel

Ministre de la Justice,

Ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne,

Ministre responsable de la Condition féminine

875, Grande Allée Est

5^e étage, bureau H5.725

Québec (Québec) G1R 4Y8

Madame la Ministre,

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

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats obtenus au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

JEAN CHARTIER

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	9
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	10
Présentation générale de la commission	11
▶ 3.1 La mission	11
▶ 3.2 La vision	11
▶ 3.3 Les valeurs	11
▶ 3.4 Les principales activités	11
▶ 3.5 La structure organisationnelle	13
Organigramme de la Commission d'accès à l'information	15
Contexte et enjeux	16
Tableau sommaire de la planification stratégique 2014-2018	22
Présentation des résultats relatifs aux engagements pris dans le <i>plan stratégique 2014-2018</i>	24
▶ Enjeux	24
Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	
▶ Orientation 1.1	24
Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	
▶ Orientation 1.2	26
Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	
Présentation des résultats au regard des engagements pris dans la déclaration de services aux citoyens	39
Utilisation des ressources	43
Autres exigences	49
▶ 9.1 L'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	49
▶ 9.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	49
▶ 9.3 L'emploi et la qualité de la langue française	51
▶ 9.4 L'éthique et la déontologie des membres de la commission	51
▶ 9.5 L'allégement réglementaire et administratif	51
▶ 9.6 L'accès à l'égalité en emploi	52
▶ 9.7 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	55
▶ 9.8 La politique de financement des services publics	55
ANNEXE I – Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2017-2018	56
ANNEXE II – Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information	57
ANNEXE III – Présentation sommaire des résultats du <i>plan stratégique 2014-2018</i>	59

LISTE DES TABLEAUX

Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (<i>plan stratégique 2014-2018</i>)	27
Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées	28
Détail des demandes d'autorisation d'accès par catégories de demandes au cours du dernier exercice	28
Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement au terme des cinq derniers exercices	28
Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique	29
Délai moyen de traitement des différentes catégories de demandes d'autorisation d'accès	29
Distribution des dossiers d'autorisation d'accès selon les délais de traitement	29
Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (<i>plan stratégique 2014-2018</i>)	30
Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées	30
Nombre d'enquêtes en traitement	31
Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes	31
Distribution des dossiers clos en analyse préliminaire selon le délai de traitement	31
Distribution des dossiers clos après enquête selon le délai de traitement	32
Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées	32
Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement	33
Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation	33
Nombre de décisions juridictionnelles rendues	34
Évolution du délai moyen de délibéré	34
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation	35
Distribution des dossiers réglés en médiation selon le délai de traitement	35
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec une seule audience	35
Délai de traitement pour les décisions rendues avec une seule audience	36
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise	36
Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (<i>plan stratégique 2014-2018</i>)	36
Nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences	37

1 MOT DU PRÉSIDENT

Tous les espoirs sont permis...

L'année qui se termine et dont la Commission dresse le bilan dans le présent rapport aura été une « année de transition », et ce, à plusieurs égards.

Le passé...

D'abord, l'augmentation significative du nombre de demandes soumises à la Commission au cours des deux années précédentes s'est stabilisée tel qu'il apparaît aux résultats publiés dans les pages qui suivent.

Au sein de la section juridictionnelle, les conférences de gestion et une meilleure catégorisation des dossiers lors de leur ouverture ont permis d'augmenter le nombre de dossiers traités.

Du côté de la section de surveillance, l'analyse préliminaire des dossiers de plainte permet désormais d'adapter le traitement des dossiers aux enjeux soulevés.

Le présent...

Par ailleurs, la reddition de comptes relative au *Plan stratégique 2014-2018* de la Commission est abordée pour la dernière année, puisque des travaux sont en cours pour adopter le prochain Plan stratégique de la Commission pour les années 2019-2023 d'ici la fin de l'exercice en cours.

L'avenir...

Mais la véritable « transition » a trait à des événements survenus au cours de l'année et qui auront une incidence certaine sur la Commission et ses activités.

En premier lieu, le budget de la Commission a été augmenté de 1,5 million de dollars de façon récurrente à compter de l'exercice commencé le 1^{er} avril 2018. Cette augmentation de 25 % de son budget et l'embauche de nouvelles ressources permettront enfin à la Commission d'assumer l'ensemble de ses missions auprès de la population.

Quelques mois plus tard, l'Assemblée nationale désignait cinq nouveaux membres au sein de la section juridictionnelle de la Commission. Les commissaires Jean-François Gauthier, Guylaine Giguère, Rady Khuong, Marc-Aurèle Racicot et Martine Riendeau ont été désignés pour un mandat de cinq ans, portant ainsi à dix le nombre de membres de la Commission.

Soulignons le départ à la retraite de notre collègue, la commissaire Christiane Constant, après 17 ans de bons et loyaux services à la Commission. Son dévouement et son attachement à la Commission restent bien présents à notre mémoire.

Cet ajout de ressources permettra notamment à la section juridictionnelle de traiter plus de dossiers et de diminuer les délais qui sont actuellement trop longs et qui mettent en péril le droit d'accès des citoyens. La section de la surveillance pourra compter sur l'ajout de nouveaux enquêteurs et elle pourra ainsi exercer plus efficacement son rôle, soit celui de veiller à la protection des renseignements personnels des citoyens à l'heure du numérique, des objets connectés et de l'intelligence artificielle.

Sur l'ensemble des enjeux soulevés par les nouvelles technologies, la Commission a le devoir de se positionner. Elle pourra dorénavant le faire.

Finalement, le gouvernement a déposé en mai 2018 un projet de loi proposant une révision de la Loi sur l'accès, 35 ans après son adoption. Au moment d'écrire ces lignes, le projet de loi n'a connu aucune suite, considérant les élections générales du 1^{er} octobre 2018.

Un nouveau gouvernement a pris place à l'Assemblée nationale. Pour tous les citoyens qui attendent et espèrent la réalisation de cette réforme essentielle, tous les espoirs sont permis.

JEAN CHARTIER

2 DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

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

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2017-2018 de la Commission d'accès à l'information :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.

Le président,

JEAN CHARTIER

Québec, novembre 2018

3 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

La Commission d'accès à l'information est créée en 1982, lors de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, ci-après, Loi sur l'accès). La création de la Commission est le résultat d'une préoccupation à l'égard des enjeux associés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information.

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

3.1 LA MISSION

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, à en assurer la surveillance et à décider des demandes de révision et d'examen de mécontentement qui lui sont présentées.

3.2 LA VISION

La Commission se distingue par la pertinence et l'efficacité de ses interventions et par l'excellence de ses membres et de son personnel.

3.3 LES VALEURS

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission :

RESPECT :

chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions ;

IMPARTIALITÉ :

chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité ;

EFFICIENCE :

chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition ;

SOLIDARITÉ :

les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se soutiennent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

3.4 LES PRINCIPALES ACTIVITÉS

La Loi sur l'accès prévoit les fonctions et les pouvoirs de la Commission. Cette dernière est principalement responsable de l'application de cette loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1, ci-après, Loi sur le privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui sont confiés à la Commission, la Loi sur l'accès partage ces responsabilités entre deux sections : une section de surveillance et une section juridictionnelle. À l'exception des fonctions de président et de vice-président de la Commission, les membres sont nommés à l'une ou l'autre de ces sections.

LA SECTION DE SURVEILLANCE

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance, la Commission, par l'entremise des membres qui y sont affectés et du personnel désigné, est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur le privé par les entreprises. Pour réaliser ce mandat, cette section réalise des enquêtes qui lui permettent de s'assurer que les organismes publics et les entreprises privées respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. La Commission peut faire des recommandations et rendre des ordonnances au terme de ses enquêtes. La section de surveillance est également chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

La Commission dispose par ailleurs de pouvoirs d'inspection. Ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle applique et de promouvoir les bonnes pratiques en ce qui concerne l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels.

La section de surveillance de la Commission examine les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission accorde une autorisation, celle-ci peut être assortie de conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels.

Outre les pouvoirs mentionnés précédemment, la section de surveillance de la Commission rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines. La Commission assume également l'important rôle de conseiller le législateur sur les projets de loi qui concernent l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission produit des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs particuliers à la Commission : Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information - portant sur la création de banques de données biométriques ; Loi sur l'administration fiscale ; Loi sur les services de santé et les services sociaux ; Loi concernant le partage de certains renseignements de santé ; Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, pour ne nommer que ceux-ci.

LA SECTION JURIDICTIONNELLE

La section juridictionnelle décide des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mécontentement en vertu de la Loi sur le privé. Une demande de révision est présentée par une personne qui s'est vu refuser l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou encore leur rectification par un organisme public. Une personne peut déposer une demande d'examen de mécontentement à la Commission lorsqu'une entreprise lui a refusé l'accès à ses renseignements personnels ou leur rectification.

Les membres affectés à la section juridictionnelle siègent généralement en audience au cours de laquelle les parties concernées ont l'occasion de faire valoir leurs observations. Les membres de cette section interviennent également afin de résoudre les questions préliminaires dans le cheminement des dossiers.

La section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Ce processus offre aux parties l'avantage d'accéder gratuitement aux services d'un médiateur qui les guidera dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts, ce qui s'inscrit bien dans un objectif d'accessibilité à la justice. Le règlement de ces dossiers à la satisfaction des parties contribue à la réduction des délais pour la mise au rôle des autres dossiers. En outre, même dans les cas où aucune entente ne peut être conclue entre les parties, l'information fournie par le médiateur peut les aider à circonscrire le débat et à mieux se préparer à l'audience.

3.5 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

LES MEMBRES

Au 31 mars 2018, la Commission comptait six membres nommés par l'Assemblée nationale. À leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf en ce qui concerne le président, M^e Jean Chartier, et la vice-présidente, M^e Diane Poitras, qui interviennent à la fois dans les sections juridictionnelle et de surveillance. Les autres membres de la Commission étaient, au 31 mars 2018, M^e Philippe Berthelet, M^e Cynthia Chassigneux, M^e Christiane Constant et M^e Lina Desbiens.

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

Le président dirige et administre les affaires de la Commission. Il attribue les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'élaboration des orientations générales de la Commission en vue de maintenir la qualité et la cohérence des décisions. De plus, le président veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions. Enfin, la vice-présidente a pour fonction de remplacer le président en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier ou de vacance de son poste. Le président de la Commission peut également lui déléguer, en tout ou en partie, ses attributions.

LE PERSONNEL

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

La Direction de la surveillance appuie les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section, en plus d'être responsable de la gestion des communications de l'organisation. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les fonctions suivantes :

- ▶ les enquêtes ;
- ▶ les inspections ;
- ▶ l'analyse des demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ;
- ▶ l'analyse des autres demandes d'avis concernant divers sujets relatifs à la protection des renseignements personnels, notamment en ce qui concerne les ententes de communication de renseignements personnels entre les organismes publics ;
- ▶ le traitement des déclarations d'incidents ;
- ▶ le traitement des déclarations de banques de caractéristiques biométriques ;
- ▶ les inscriptions au Registre des agents de renseignements personnels.

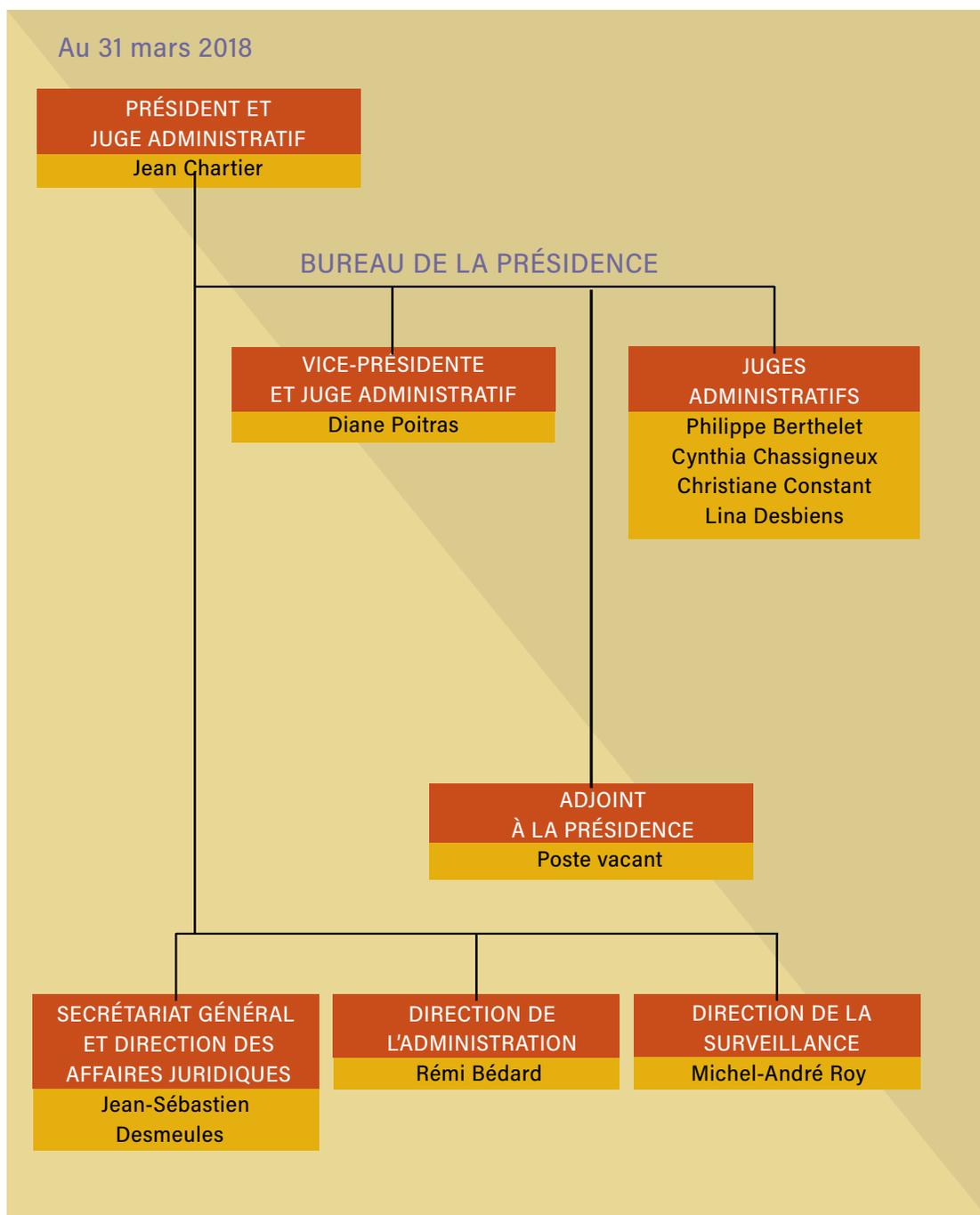
Le Direction du secrétariat général et des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance en analysant les projets de loi ou de règlement qui soulèvent des enjeux concernant les activités de la Commission. Les juristes de cette direction veillent aussi à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires notamment lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance. Cette direction s'assure de la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Elle collabore aux activités des membres et est responsable de l'enregistrement des décisions et de leur transmission aux parties. Agissant à titre de greffe de la Commission, la Direction du secrétariat général et des affaires juridiques procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de l'ouverture des dossiers et effectue la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est complété.

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

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis, tels que la confection du rôle d'audiences des dossiers de la section juridictionnelle, la réalisation de certaines activités de promotion et de cohérence ainsi que le traitement des plaintes adressées à la Commission en ce qui concerne les services qu'elle fournit. Enfin, elle seconde le président dans ses diverses fonctions de représentation de la Commission.

ORGANIGRAMME DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Au 31 mars 2018



4

CONTEXTE ET ENJEUX

L'exercice 2017-2018 a été marqué par la préparation des suites qui seront données au rapport quinquennal 2016 de la Commission, par l'annonce du rehaussement de son financement et par la sollicitation soutenue de ses services. L'exercice 2017-2018 constituait le dernier exercice d'application du *Plan stratégique 2014-2018* dont il est plus amplement fait mention aux chapitres suivants du présent rapport.

LES SUITES DU RAPPORT QUINQUENNAL 2016 DE LA COMMISSION

En septembre 2016, en conformité avec la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé, la Commission a déposé à l'Assemblée nationale un rapport sur l'application de ces lois. Ce rapport, intitulé *Rétablir l'équilibre*, comporte quatre titres : un caractère prépondérant à réaffirmer, pour une plus grande transparence des organismes publics, pour un renforcement de la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé ainsi que les données ouvertes.

Le rapport quinquennal a par la suite donné lieu à une consultation publique en commission parlementaire en août 2017 dans le cadre de laquelle la ministre responsable de l'application de ces lois s'est engagée au dépôt d'un projet de loi. Cet engagement s'est concrétisé par le dépôt, en mai 2018, du projet de loi 179, *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Malheureusement, ce projet n'a pu cheminer davantage et n'a pas fait l'objet de consultation ou d'adoption. Pourtant, il est nécessaire d'agir pour rendre à la population québécoise une loi moderne en matière d'accès à l'information détenue par nos institutions gouvernementales et en matière de protection des renseignements personnels.

Sans commenter chacune des dispositions du projet de loi 179, commentaires que la Commission fera lorsqu'un nouveau projet de loi sera déposé et appelé en commission parlementaire, elle tient tout de même à souligner son inquiétude si la Loi sur l'accès était modifiée sans que la Loi sur le privé connaisse une évolution équivalente et contemporaine. En effet, la Commission s'inquiète des conséquences d'une évolution des règles en matière de protection des renseignements personnels applicables au secteur public qui ne serait pas similaire dans le secteur privé. Il en va de la stabilité et de la cohérence juridiques en la matière au Québec. Mais, surtout, l'actualité de la dernière année démontre l'insuffisance des règles actuelles visant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et l'importance de les adapter rapidement à la nouvelle réalité numérique.

LE REHAUSSEMENT DU FINANCEMENT DE LA COMMISSION

Comme l'a souligné la Commission à quelques reprises au cours des derniers exercices, les sommes qui lui étaient allouées pour accomplir sa mission étaient insuffisantes pour le faire à la hauteur des attentes de la population, tant en matière juridictionnelle que de surveillance. Ces demandes répétées d'aide ont obtenu une réponse favorable au cours du dernier exercice, puisque le dernier budget de l'organisation a été bonifié de 25 % de façon récurrente.

Cette hausse, qui devrait permettre à la Commission d'améliorer ses résultats dès l'exercice 2018-2019, coïncide avec les travaux devant mener à l'adoption d'une nouvelle planification stratégique qui sera effective à compter du 1^{er} avril 2019.

Cette augmentation s'est déjà traduite par l'augmentation de son nombre de membres à dix à la suite de cinq nominations par l'Assemblée nationale, en juin 2018. Il s'agit de M^e Jean-François Gauthier, de M^e Guylaine Giguère, de M^e Rady Khuong, de M^e Marc-Aurèle Racicot et de M^e Martine Riendeau, tous nommés à la section juridictionnelle.

Ceux-ci seront épaulés dans leurs nouvelles fonctions par des médiateurs additionnels ainsi que par diverses ressources en soutien. De plus, le financement additionnel permettra l'ajout d'enquêteurs et d'analystes en plus de permettre la constitution d'une équipe de recherche qui pourra assurer une veille stratégique pour la Commission, l'appuyer dans sa mission et amorcer les travaux menant au dépôt du prochain rapport quinquennal de la Commission en 2021.

Par ailleurs, le budget de la Commission doit être protégé des décisions budgétaires gouvernementales, et seuls les élus devraient pouvoir décider des questions entourant l'allocation de ses ressources, comme cela se fait pour ses homologues d'autres juridictions. Il en va de son indépendance. En effet, le système actuel expose la Commission au bon vouloir gouvernemental en ce qui a trait à son financement, alors qu'elle est chargée de surveiller ce même gouvernement. Il en va de la pérennité des mécanismes encadrant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au Québec.

LA SOLLICITATION SOUTENUE DES SERVICES DE LA COMMISSION

Au cours des derniers exercices, la Commission a fait état de l'augmentation de la demande, notamment au niveau de ses activités juridictionnelles. Si une légère baisse a été constatée à cet égard au cours du dernier exercice, comme en font foi les données du présent rapport exposées au chapitre des résultats relatifs à la planification stratégique, le nombre de demandes reçues a tout de même dépassé le nombre de demandes traitées. Il en résulte une augmentation du nombre de dossiers en traitement, ce qui aura nécessairement pour effet d'augmenter les délais de traitement.

La Commission poursuit ses efforts en vue d'améliorer ses processus et de réduire ses délais de traitement des dossiers. Ainsi, elle a notamment mis en place un processus d'analyse préliminaire et de catégorisation des dossiers juridictionnels qui lui permet d'adapter le traitement de ceux-ci aux enjeux soulevés.

Au-delà de ces améliorations, la Commission constate qu'une source importante de l'augmentation des demandes qui lui sont soumises est attribuable au fait que des organismes publics n'ont pas répondu aux demandes d'accès ou de rectification dans les délais prévus à la loi.

Constatant cette situation problématique, le président de la Commission s'est adressé, dès 2016, à l'ensemble des organismes publics pour leur rappeler l'importance de répondre aux demandes d'accès dans les délais prévus à la loi et pour les informer que ceux-ci seraient interpellés dès la réception des demandes de révision afin de produire leurs réponses. Dans son dernier rapport annuel, la Commission a mentionné son intention de diffuser la liste des organismes où ce problème perdure. Elle a donc identifié les organismes publics pour lesquels, à au moins cinq reprises, une demande de révision a été présentée à la Commission pour absence de réponse dans les délais légaux au cours du dernier exercice. Voici la liste de ces organismes en ordre d'occurrence :

- ▶ Sûreté du Québec : **95**
- ▶ Centre universitaire de santé McGill : **21**
- ▶ Service de police de la Ville de Montréal : **20**
- ▶ Ministère de la Sécurité publique : **18**
- ▶ Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : **17**
- ▶ Ministère de la Santé et des Services sociaux : **14**
- ▶ Ville de Gatineau : **11**
- ▶ Ville de Montréal : **10**
- ▶ Ville de Laval : **8**
- ▶ CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal : **8**

- ▶ Arrondissement Pierrefonds-Roxboro (Montréal) : **6**
- ▶ Bureau des enquêtes indépendantes : **5**
- ▶ CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal : **5**
- ▶ Ville de Mascouche : **5**

Tous ces organismes ont été interpellés par le président de la Commission afin de les informer de la diffusion de cette liste et de leur demander quelles mesures ils entendaient mettre en place pour corriger la situation. Ils ont également été informés que les éléments de réponse fournis étaient susceptibles d'être repris dans le présent rapport.

L'ensemble des organismes publics visés par cette situation ont répondu à cette correspondance. Quant à la Sûreté du Québec, dont le nombre de demandes de révision présentées pour absence de réponse dans les délais légaux est très préoccupant, celle-ci a informé la Commission de mesures mises en place pour remédier à la situation, comme le traitement de demandes par des répondants régionaux, l'ajout d'effectifs et la désignation de nouveaux responsables de l'accès, la conception et la diffusion d'un guide en accès et protection de l'information à l'intention du personnel, des séances d'information destinées aux gestionnaires ainsi que l'adoption d'un plan d'action. La Commission convient que ces mesures sont susceptibles d'améliorer les délais de traitement des demandes. Elle suivra l'évolution de la situation au cours du prochain exercice.

Quant aux autres organismes visés, tous ont précisé la nature de leurs efforts pour corriger la situation. Certains ont souligné le nombre particulièrement élevé de demandes d'accès qui leur sont soumises en vertu de la Loi ou leur complexité. Ils font également état de diverses difficultés administratives. Bien que la Commission constate le nombre élevé de demandes reçues par certains de ces organismes, elle rappelle que des ressources suffisantes doivent être allouées pour les traiter. Il en va du respect de droits fondamentaux des citoyens, droits inscrits dans une loi que le Parlement a voulu prépondérante sur les autres lois. La Commission effectuera les suivis appropriés en prévision de son prochain rapport annuel.

LA TOURNÉE DES ÉCOLES SECONDAIRES

La Commission a poursuivi la tournée de sensibilisation « Ce que tu publies, penses-y! » dans de nombreuses écoles secondaires au Québec. Le bilan de cette première année est très positif.

Depuis le mois d'octobre 2017, cette tournée a permis de rencontrer 10 000 élèves de niveau secondaire, répartis dans 11 régions du Québec, pour les inciter à adopter un comportement responsable et sécuritaire sur Internet. Au total, 39 écoles ont été visitées pendant l'année scolaire 2017-2018.

Très actifs sur le Web et les réseaux sociaux sans toujours être conscients des risques et des conséquences liés à leur utilisation, les adolescents sont particulièrement vulnérables. C'est pourquoi la Commission souhaite susciter chez les jeunes une prise de conscience à l'égard de l'information qu'ils doivent protéger lorsqu'ils échangent en ligne.

La présentation aborde plusieurs notions telles que le vol d'identité, le sextage, la géolocalisation et les paramètres de confidentialité, sous l'angle de la protection des renseignements personnels et du respect de la vie privée.

LES DÉCISIONS D'IMPORTANCE RENDUES AU COURS DE L'EXERCICE

Le traitement des dossiers juridictionnels et de surveillance permet à la Commission, dans quelques cas, de rendre des décisions qui soulèvent des enjeux particulièrement intéressants. Quelques-uns de ces cas sont résumés ci-après. Rappelons, de plus, que les décisions rendues par la section de surveillance peuvent être consultées sur le site Web de la Commission et que les décisions de la section juridictionnelle sont disponibles en ligne sur le site jugements.qc.ca.

DÉCISIONS DE LA SECTION DE SURVEILLANCE

VILLE DE MASCOUCHE – DOSSIER 111531

La Commission a mené une enquête de sa propre initiative après avoir été saisie d'une plainte relative à la collecte et à la communication de renseignements personnels dans le cadre du processus d'embauche visant un poste cadre au service de police de la ville de Mascouche. Le plaignant était candidat pour ce poste.

La Commission a déterminé que la communication par la Ville des renseignements personnels concernant le plaignant était nécessaire pour permettre à la Sûreté du Québec de réaliser l'enquête administrative de réputation et de sécurité demandée dans le cadre du processus de préembauche. De plus, le plaignant avait consenti à cette communication. La Commission a aussi conclu que la collecte de renseignements personnels de nature financière était nécessaire dans une perspective de protection des intérêts légitimes de la Ville et du public afin de vérifier, notamment, si le candidat se conformait aux exigences de la Loi sur la police, particulièrement en ce qui a trait aux « bonnes mœurs ».

Toutefois, la Commission a déclaré la plainte fondée à l'égard du formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels puisqu'il ne permettait pas au candidat de donner un consentement éclairé visant des fins spécifiques. La Commission a donc ordonné à la Ville de Mascouche de modifier ce formulaire afin de retirer les expressions trop générales et de prévoir une signature spécifique et unique pour le volet sur le consentement à la communication des renseignements.

SERVICES D'ENQUÊTES OLIGNY & THIBODEAU INC. – DOSSIER 1008641

La Commission a entrepris une enquête à la suite d'une plainte portant sur la collecte et la communication de renseignements personnels sans le consentement de la personne visée, dans le contexte d'une demande de location de logement. La plaignante soutenait que, lors de l'évaluation de sa candidature, un locateur avait fait appel à l'entreprise Services d'enquêtes Oigny et Thibodeau Inc. pour vérifier ses antécédents judiciaires sans que cela soit mentionné dans le formulaire à ce sujet. Par ailleurs, il s'est avéré lors de l'enquête que l'entreprise recueillait des renseignements personnels tels que les numéros d'assurance sociale, de permis de conduire et d'assurance maladie.

Au terme de l'enquête, la Commission a constaté que l'entreprise avait modifié son formulaire afin d'obtenir le consentement des personnes concernées avant de procéder à la vérification de leurs antécédents judiciaires. Ce formulaire a aussi été modifié afin que les numéros de permis de conduire et d'assurance maladie ne soient plus demandés aux aspirants locataires.

Néanmoins, la Commission a conclu que l'entreprise avait contrevenu à l'article 5 de la Loi sur le privé en recueillant des renseignements personnels non nécessaires à l'évaluation d'une demande de location de logement et la vérification du dossier de crédit. Elle a rappelé qu'une entreprise ne peut, même avec le consentement d'une personne, recueillir des renseignements qui ne sont pas nécessaires à l'objet du dossier. Elle a donc ordonné à l'entreprise de cesser de recueillir le numéro d'assurance sociale et le salaire de l'aspirant locataire ainsi que le nom et les coordonnées de l'employeur de ce dernier et de modifier son formulaire en conséquence.

DÉCISIONS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE

BÉLISLE-PIPON C. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, 2018 QCCA 79

Le demandeur réclamait l'accès à des renseignements concernant le prix pour une dose d'un vaccin administré dans le cadre d'une campagne de vaccination au Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ce vaccin avait été produit par l'entreprise GlaxoSmithKline. L'organisme a répondu qu'il s'agissait de renseignements confidentiels fournis par un tiers et que ce dernier s'opposait à leur communication. Il a donc refusé de les divulguer.

La Commission a ordonné à l'organisme de communiquer ces renseignements au demandeur. Elle a en effet conclu que les renseignements sur le prix unitaire du vaccin n'étaient pas des « renseignements fournis par un tiers » au sens des articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès. Ils faisaient plutôt partie des engagements mutuels des parties. Elle a rappelé que l'un des objectifs de la Loi sur l'accès est de permettre de connaître l'utilisation, par les organismes publics, des fonds publics, notamment dans le cadre d'une campagne de vaccination. Quant aux partenaires commerciaux des organismes publics, ils doivent s'attendre à une certaine transparence dans leurs relations avec eux. C'est la concession à faire pour pouvoir contracter avec l'État.

GUILBAULT C. SERVICES ANIMALIERS DE LA VALLÉE-DU-RICHELIEU, 2018 QCCA 4

Le demandeur voulait connaître le montant d'une prime de départ versée par l'organisme public à son ancienne directrice générale. L'organisme a refusé de communiquer cette information au demandeur, estimant qu'il s'agissait d'un renseignement personnel concernant son ancienne directrice générale. De plus, l'organisme soutenait qu'il n'était pas assujéti à la Loi sur l'accès et que, par conséquent, ce renseignement personnel ne revêtait pas un caractère public.

La Commission a déterminé que l'organisme était assujéti à la Loi sur l'accès. D'une part, un élu municipal siégeait à ce titre à son conseil d'administration. D'autre part, les municipalités qui bénéficiaient des services de l'organisme contribuaient à plus de la moitié de son financement. Pour la Commission et en conformité avec l'intention du législateur, le fait que plus de 50 % du financement ne provient pas d'une seule municipalité, mais de plusieurs, n'empêche pas l'assujettissement de l'organisme à la Loi sur l'accès. Par ailleurs, la Commission a considéré que la rémunération versée par l'organisme à son ancienne directrice générale constituait du traitement et revêtait un caractère public.

J.T. C. CIUSSS DU SAGUENAY-LAC-ST-JEAN, 2017 QCCA 237

La demanderesse souhaitait obtenir copie du dossier médical de son conjoint, lequel est décédé dans un centre hospitalier relevant de l'organisme. Ces documents lui semblaient nécessaires pour soutenir ses prétentions quant à une mauvaise prise en charge de son conjoint qui lui aurait été fatidique.

L'organisme plaidait que l'accès au dossier d'un usager décédé n'est autorisé qu'aux conditions prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux¹. En l'espèce, il admettait la qualité d'héritière de la demanderesse mais soutenait qu'elle n'avait pas suffisamment détaillé la nature du recours qu'elle voulait entreprendre lorsqu'elle a fait sa demande d'accès.

La Commission a conclu que la demanderesse avait suffisamment démontré la nature de ses intentions au moment de la demande. Elle a également déterminé que le dossier médical était nécessaire à l'exercice du recours civil envisagé par la demanderesse afin d'établir, à l'aide d'une expertise médicale, les causes de la dégradation de la santé de son conjoint qu'elle a elle-même constatée. Rejetant l'approche restrictive proposée par l'organisme, la Commission a adopté une interprétation visant à favoriser l'exercice d'un droit, en tenant compte du contexte de la loi et de l'objectif voulu par le législateur de conférer un haut degré de confidentialité au dossier d'usager, dans les paramètres qui y sont prévus.

1. RLRQ, c. S-4.2

J.C. C. SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCES GÉNÉRALES INC., 2017 QCCA1 129

Le demandeur s'est adressé à l'entreprise pour avoir accès à son dossier d'assurance habitation. L'entreprise lui a transmis les renseignements personnels le concernant. Cependant, le cœur du litige portait sur le refus de l'entreprise de communiquer des informations sur des biens du demandeur qui, selon elle, ne constituaient pas des renseignements personnels. Elle plaidait que ces renseignements ne concernaient pas le demandeur mais, surtout, qu'ils ne permettaient pas de l'identifier.

En accord avec une certaine jurisprudence portant sur des cas similaires, et malgré un autre courant jurisprudentiel proposant une approche contraire, la Commission a conclu que des renseignements qui concernent à la fois un bien meuble ou immeuble et une personne peuvent, selon le contexte, être considérés comme des renseignements personnels qui permettent d'identifier cette personne². En effet, l'expression « permettre d'identifier » une personne inclut les renseignements qui distinguent cette personne d'une autre, bref qui révèlent quelque chose de particulier la concernant.

En l'espèce, bien que l'immeuble ait été l'objet de l'assurance, l'objet du contrat était d'indemniser le demandeur et la co-proprétaire en cas de dommages causés à la suite d'un sinistre. Ainsi, le dossier d'assurance du demandeur contenait de nombreux renseignements, outre son nom, ses coordonnées, ses déclarations et ses échanges avec l'assureur, qui le distinguaient de la situation d'une autre personne et révélaient quelque chose de particulier le concernant. Il s'agissait donc de renseignements personnels concernant le demandeur et permettant de l'identifier, selon l'interprétation retenue par la Commission. Ils étaient donc accessibles au demandeur.

2. La Commission a de nouveau préconisé cette approche dans une décision subséquente. Toutefois, cette décision a été portée en appel : *Talbot c. Intact Assurances*, 2018 QCCA1 101 (déclaration d'appel, CQ, 25-05-2018, 200-80-009041-185).

5

TABLEAU SOMMAIRE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2014-2018

Enjeux	Orientations	Axes	Objectifs
1. Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	1.1. Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	1.1.1. Interventions auprès des clientèles concernées	1.1.1.1. Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels
			1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information
	1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	1.2.1. Traitement des dossiers	1.2.1.1. Améliorer le traitement des dossiers
			1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences
		1.2.2. Performance organisationnelle	1.2.2.1. Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateurs	Cibles	Référence
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014	page 24
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé	page 24
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents	page 25
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers	page 26
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers	page 26
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers	page 26
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1 400 dossiers fixés annuellement	page 37
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année	page 38
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction	page 38

6 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE *PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018*

Le présent chapitre rend compte des résultats obtenus par la Commission pour chacun des engagements qu'elle a pris dans le cadre de sa planification stratégique 2014-2018. Il s'agit donc de la quatrième et dernière reddition de comptes relative à cette planification.

ENJEUX

Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens

ORIENTATION 1.1

Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

Par cette orientation, la Commission souhaite intervenir auprès des organismes publics en matière de transparence de l'information d'intérêt public ainsi qu'auprès de ces mêmes organismes et des entreprises dans leur gestion des renseignements personnels des citoyens. Puisque la capacité d'intervention de la Commission ne lui permet pas d'être présente partout où de tels enjeux se manifestent, elle prend l'orientation d'influencer les pratiques d'intervenants qui ont à composer avec de telles situations, et ce, dans l'optique de leur faire adopter un comportement axé davantage sur la transparence en matière d'information d'intérêt public ou de prudence et de retenue quant aux renseignements personnels.

AXE D'INTERVENTION 1.1.1

INTERVENTIONS AUPRÈS DES CLIENTÈLES CONCERNÉES

OBJECTIF 1.1.1.1

Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels

Indicateurs	Cible	Résultat
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014	Atteint
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé	Atteint

CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Une approche adaptée aux enjeux sectoriels implique de cibler des problématiques qui transcendent les cas particuliers ou isolés et qui sont d'intérêt général. Par exemple, il s'agira d'enjeux d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels qui concernent plusieurs personnes dans un secteur d'activité déterminé et qui sont susceptibles de se reproduire. Il peut ainsi s'agir de problématiques continues et récurrentes.

Dans le cadre de ses pouvoirs de surveillance, la Commission dispose principalement de pouvoirs d'inspection et d'enquête en plus de voir à la promotion des principes des lois dont elle veille à l'application. Aux termes des vérifications relatives à des problématiques non conformes qui sont portées à son attention, la Commission peut faire de la sensibilisation auprès des acteurs concernés et les inciter à être plus conscients des risques et des meilleures pratiques. Toutefois, en certaines circonstances, il est plus approprié que la Commission formule des ordonnances et des recommandations afin de faire respecter les dispositions des lois qu'elle est chargée d'administrer.

RÉSULTATS 2017-2018

Au cours de l'exercice 2017-2018, la Commission a amorcé quatre inspections et produit une fiche d'information.

La Commission a amorcé une inspection auprès d'un chercheur autorisé par la Commission à recevoir des renseignements personnels, conformément à l'article 125 de la Loi sur l'accès, afin de vérifier le respect des conditions qui avaient été émises par la Commission. Cette inspection est toujours en cours.

Les médias rapportent régulièrement des cas d'attaques informatiques qui compromettent la protection des renseignements personnels de milliers de Québécois. Rançongiciel, hameçonnage, harponnage, ces fléaux n'épargnent pas les organismes publics³. Cette situation soulève certaines préoccupations quant à la sécurité des renseignements personnels que ces organismes détiennent. À cet égard, l'article 63.1 de la Loi sur l'accès oblige les organismes publics à prendre des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels. En conséquence, la Commission a amorcé trois inspections portant sur le respect de cette disposition au sein de trois organismes publics détenteurs de renseignements qui ont subi de telles attaques : la commission scolaire des Appalaches, l'Université Concordia et le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. Au terme de l'exercice, ces inspections étaient toujours en cours.

OBJECTIF 1.1.1.2

Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Indicateurs	Cible	Résultat
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents	46 activités dans 2 secteurs d'activités différents

3. BUSSIÈRE, Ian, (2016, 7 sept.). « Cyberattaque contre la CS des Appalaches », *Le Soleil*, (Québec), en ligne : <http://www.lapresse.ca/le-soleil/justice-et-faits-divers/201609/07/01-5018143-cyberattaque-contre-la-cs-des-appalaches.php>
DELISLE, Gabriel, (2014, 17 janv.). « Des pirates informatiques demande une rançon », *Le Nouvelliste*, en ligne : <http://www.lapresse.ca/le-nouvelliste/justice-et-faits-divers/201401/17/01-4729611-des-pirates-informatiques-demandent-une-rancon.php>
LASALLE, Laurent, (2015, 3 juil.). « Le gouvernement du Québec victime de piratage » *Branchez-vous*, en ligne : <http://branchez-vous.com/2015/07/03/le-gouvernement-du-quebec-victime-de-piratage/>

CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Les activités de promotion constituent pour la Commission un moyen important de mieux faire connaître la loi applicable et de prôner de meilleures pratiques en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Afin d'assurer une présence soutenue et suffisamment étendue, la Commission a retenu comme cible de réaliser cinq activités annuellement dans au moins deux secteurs d'activités différents.

RÉSULTATS 2017-2018

La Commission a poursuivi ses efforts de promotion en offrant des présentations sur les lois applicables et sur sa mission, ses moyens d'action et ses activités. Ainsi, des présentations sur les lois et le rôle de la Commission ont été faites par des membres de son personnel à différentes clientèles.

De plus, la Commission a bonifié son site Web avec un contenu traitant de sujets d'actualité qui concernent les citoyens, les organismes publics et les entreprises privées. Par ailleurs, elle a sensibilisé les citoyens aux précautions qu'ils doivent prendre pour protéger leurs renseignements personnels dans toutes les sphères de leur vie.

Au cours de l'année, la Commission a accordé des entrevues aux médias, a répondu aux questions des journalistes et a publié seize communiqués de presse aux moments jugés opportuns. En août 2017, la Commission a participé à la consultation générale et aux auditions publiques en commission parlementaire sur son rapport quinquennal 2016, intitulé *Rétablir l'équilibre*.

La tournée des écoles secondaires décrite au chapitre Contexte et enjeux du présent rapport annuel doit également être soulignée comme activité de promotion d'importance réalisée en cours d'année.

ORIENTATION 1.2

Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines

CONTEXTE LIÉ À L'ORIENTATION

De nombreux processus de travail ont été établis au fil des ans pour permettre à l'organisation de réaliser les différents volets de sa mission. À ce sujet, la Commission est constamment à la recherche de meilleures façons de faire afin de donner une plus grande portée à ses actions et d'améliorer ses délais de traitement. De plus, pour soutenir ses activités, la Commission doit pouvoir continuer de miser sur l'expertise acquise par son personnel et voir à la rétention de celui-ci.

AXE D'INTERVENTION 1.2.1

TRAITEMENT DES DOSSIERS

OBJECTIF 1.2.1.1

Améliorer le traitement des dossiers

Indicateur	Cible	Résultats
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers	Augmentation de 23 dossiers
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers	Augmentation de 25 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers	Augmentation de 483 dossiers

CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Pour améliorer ses performances dans le traitement des dossiers de mission et s'assurer qu'un maximum de réponses aux demandes qui lui sont présentées sont données en temps utile, la Commission a retenu l'objectif de diminuer le nombre de dossiers en traitement dont les délais excèdent les seuils suivants :

- ▶ quatre mois pour les demandes d'autorisation de recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ;
- ▶ un an pour les enquêtes, qu'elles soient effectuées à la suite d'une plainte ou à l'initiative de la Commission ;
- ▶ un an pour les dossiers juridictionnels.

La Commission estime que la vaste majorité de ces dossiers devraient être traités dans ces délais, de sorte qu'il y a lieu de réduire le nombre de ceux qui excèdent ces délais. Pour les enquêtes et les dossiers juridictionnels, le délai d'un an a été retenu en fonction des différentes démarches qui doivent être effectuées avant de pouvoir conclure, le tout en tenant compte des obligations légales que la Commission doit respecter pour agir dans le respect des droits des parties concernées.

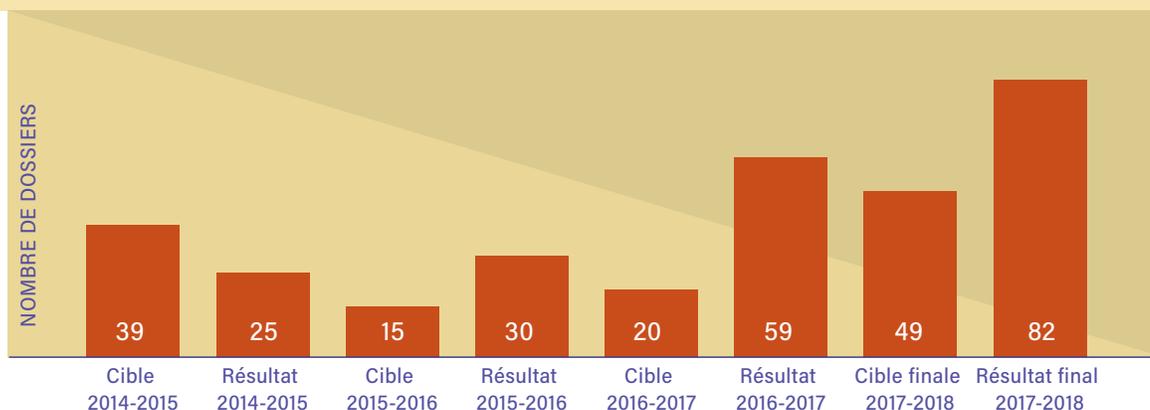
Il y a lieu de préciser que les objectifs sont mis à jour annuellement, selon le nombre de dossiers dont le délai excède la durée de traitement prévue au terme de l'année financière précédente.

RÉSULTATS 2017-2018

Les demandes d'autorisation d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique

La cible ajustée, pour l'exercice 2017-2018, concernant les demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, était de réduire le nombre de dossiers dont le délai de traitement excédait quatre mois à 49 dossiers au terme de l'exercice. La Commission n'est pas parvenue à atteindre cet objectif, le nombre de dossiers dont le délai de traitement excédait quatre mois ayant plutôt subi une hausse, pour se chiffrer à 82 dossiers au 31 mars 2018. L'absence prolongée de deux membres du personnel chargés du traitement de ce type de dossier de même que les délais pour obtenir des précisions requises de la part des organismes détenteurs des renseignements personnels visés par les projets expliquent ce résultat.

Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018)



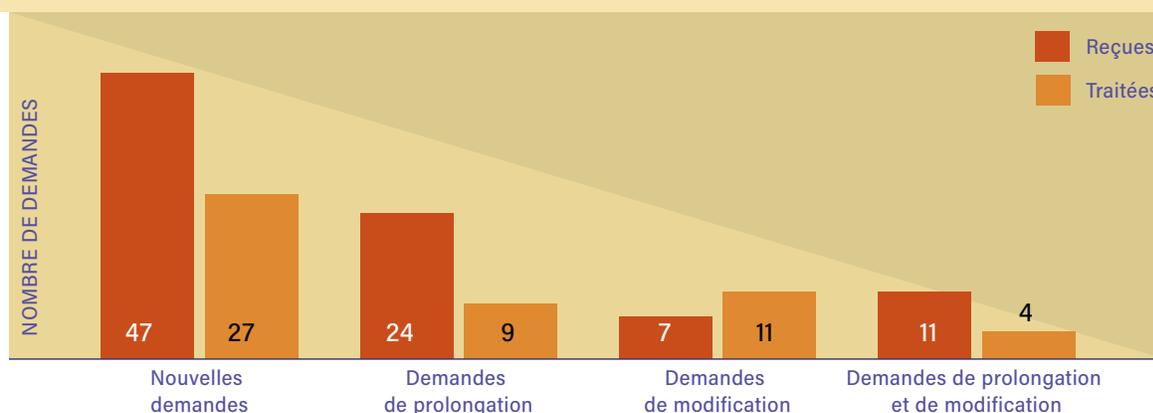
Au cours des cinq derniers exercices, l'évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées se présente comme suit.

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées



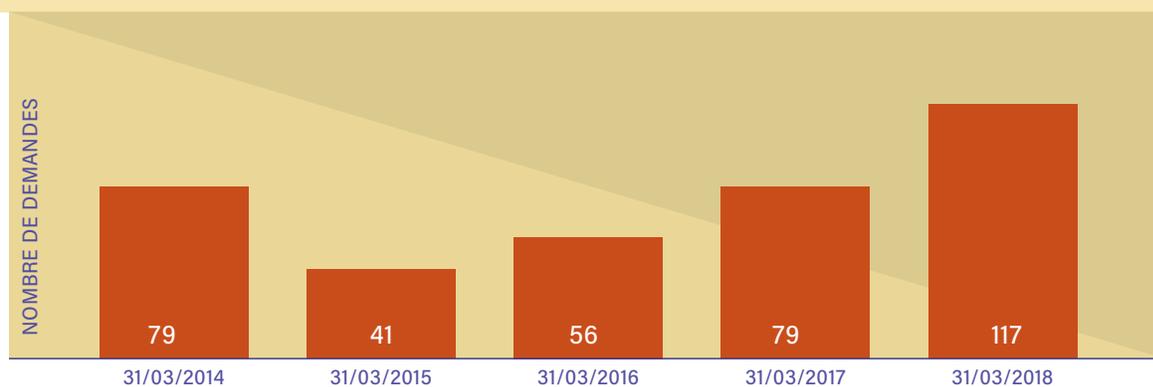
Plus précisément, le nombre de demandes reçues et traitées au cours du dernier exercice par catégories de demandes se détaille ainsi.

Détail des demandes d'autorisation d'accès par catégories de demandes au cours du dernier exercice



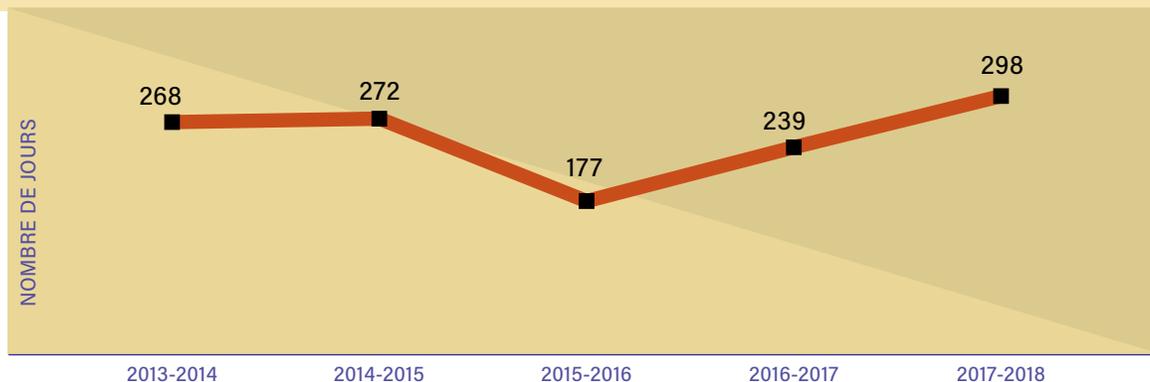
En fonction des résultats du dernier exercice, le nombre total de demandes d'autorisation en traitement a augmenté de 38 dossiers au 31 mars 2018 par rapport au nombre de dossiers en traitement au 31 mars 2017, comme le démontre le graphique qui suit.

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement au terme des cinq derniers exercices



Après une légère hausse l'an dernier, le délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès a de nouveau augmenté au cours de l'exercice, comme le démontre le tableau qui suit.

Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Ces délais visent l'ensemble du processus de traitement de ces demandes, qui inclut régulièrement de nombreuses démarches tant auprès des chercheurs que des organismes détenteurs en plus du travail réalisé par la Commission.

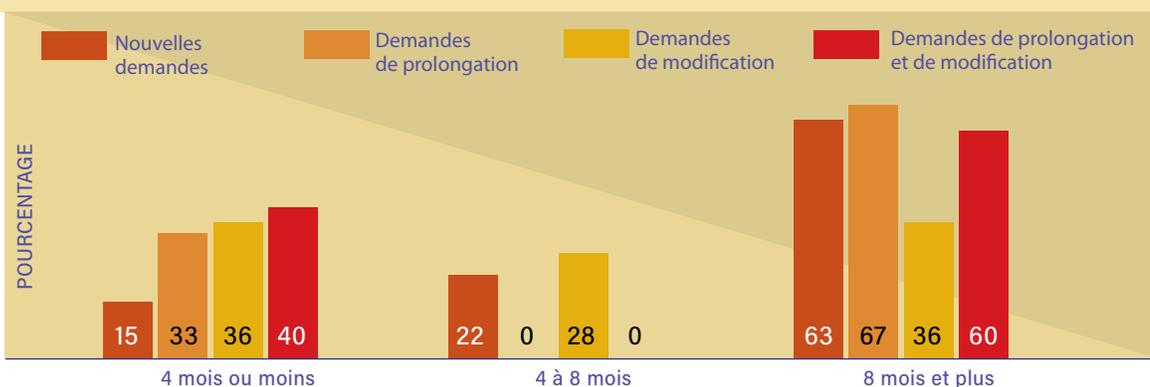
Le délai moyen de traitement en fonction des catégories de demandes au cours du dernier exercice se détaille comme suit.

Délai moyen de traitement des différentes catégories de demandes d'autorisation d'accès



Finalement, le graphique qui suit démontre la difficulté qu'a connue la Commission, au cours de l'exercice, à traiter les dossiers d'autorisation d'accès dans un délai inférieur à quatre mois.

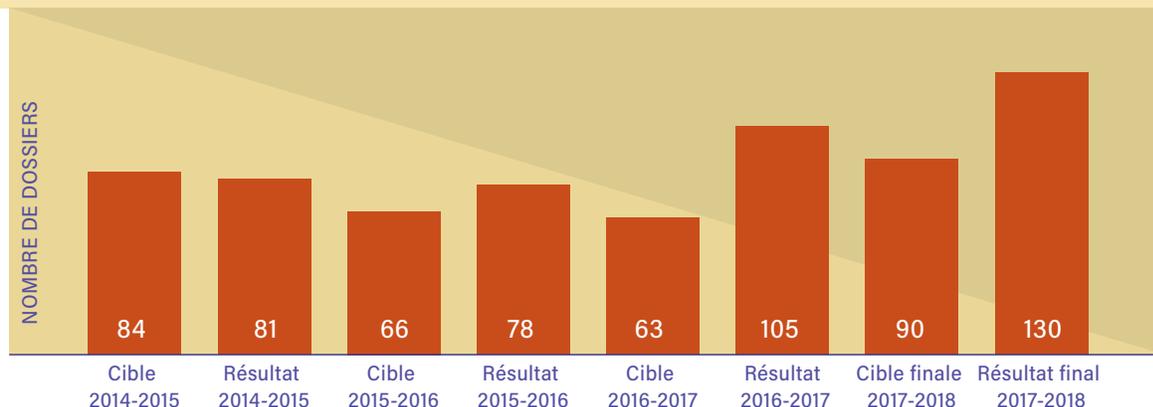
Distribution des dossiers d'autorisation d'accès selon les délais de traitement



LES ENQUÊTES

La cible établie à la planification stratégique au terme de l'exercice 2017-2018 était de diminuer de 105 dossiers à 90 dossiers le nombre de dossiers d'enquêtes actifs dont le délai de traitement excédait un an, soit une diminution de 15 dossiers. La Commission constate qu'elle n'est pas parvenue à atteindre la cible fixée au cours de l'exercice 2017-2018, comme le démontre le graphique qui suit.

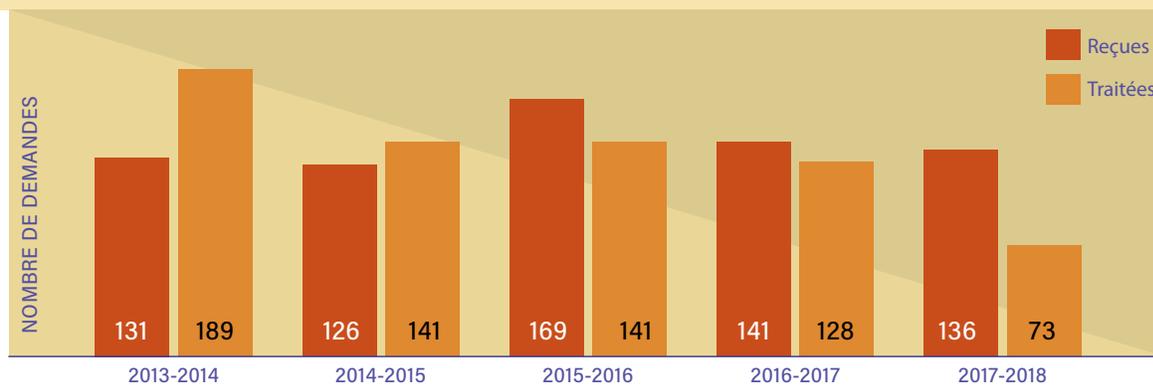
Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



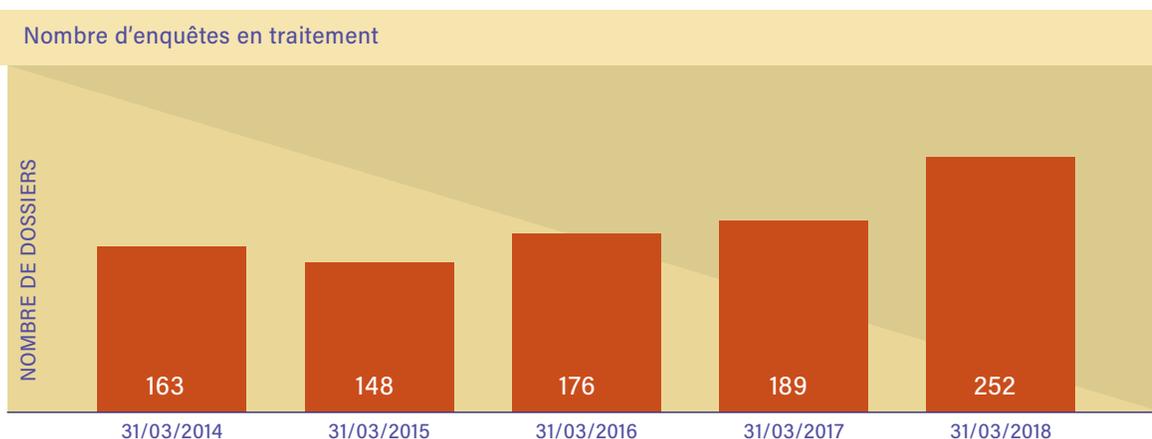
Le manque d'enquêteurs explique l'accumulation des dossiers au cours des derniers exercices et l'incapacité de l'organisation à atteindre ses cibles en matière d'enquêtes. Les résultats de la demande de financement supplémentaire permettront de redresser la situation au cours des prochains exercices en permettant le traitement d'un nombre accru de dossiers.

Au cours des cinq derniers exercices, l'évolution du nombre de nouvelles enquêtes et d'enquêtes complétées se présente comme suit.

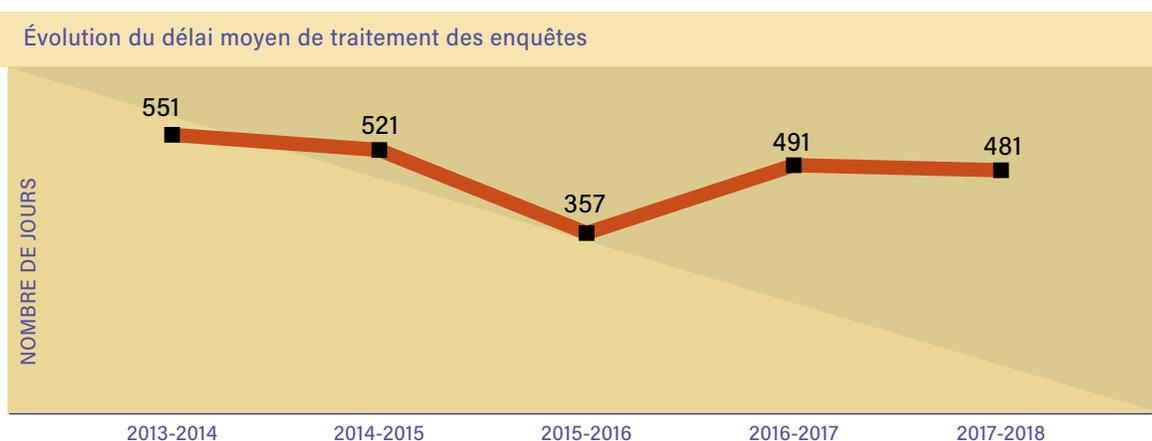
Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées



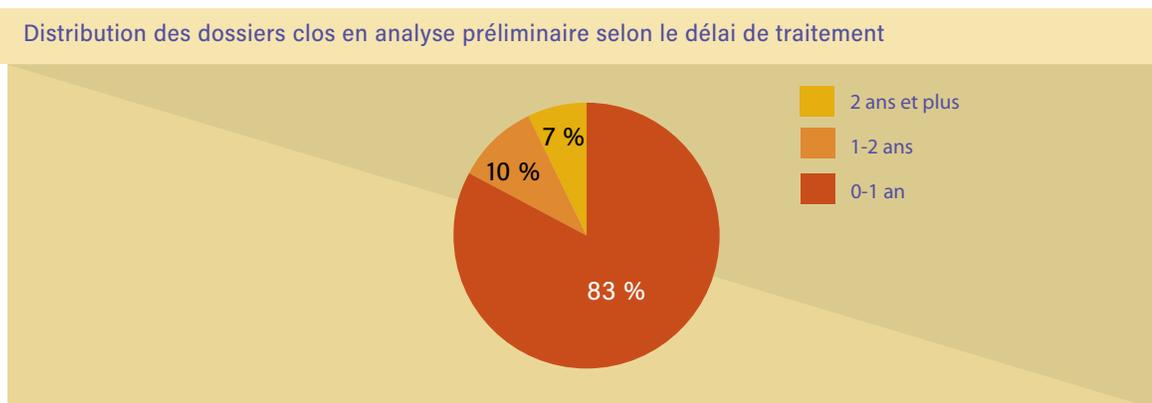
Considérant l'écart entre le nombre de nouvelles enquêtes et le nombre d'enquêtes traitées, l'évolution du nombre total de dossiers d'enquête en traitement au terme des cinq derniers exercices se détaille comme suit.



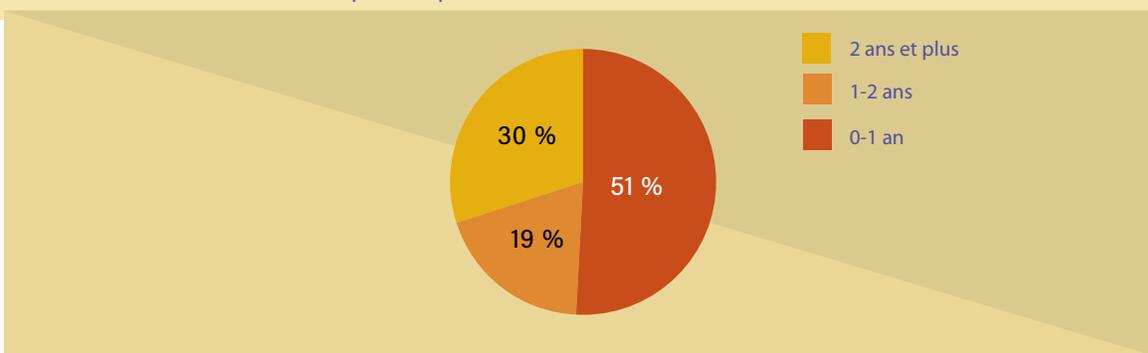
L'évolution du délai moyen de traitement des dossiers d'enquête complétés au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit.



Le délai moyen de 481 jours est presque identique à celui du dernier exercice. Il faut noter que plusieurs dossiers sont réglés sans enquête, grâce au processus de traitement préliminaire des plaintes qui permet la résolution de cas confiés à la section de surveillance de la Commission. Cette dernière favorise autant que possible ce type de démarche qui est de nature à permettre une résolution plus rapide des cas portés à son attention. Également, cette procédure permet aux organismes publics et aux entreprises qui souhaitent rendre leurs pratiques conformes aux principes légaux de le faire dès qu'ils sont informés de la situation problématique. Ainsi, parmi les 73 dossiers clos au cours du dernier exercice, 30 l'ont été à la suite des démarches préliminaires. La distribution des dossiers de plaintes traités avec ou sans enquête selon le délai se présente en fonction des deux graphiques suivants :



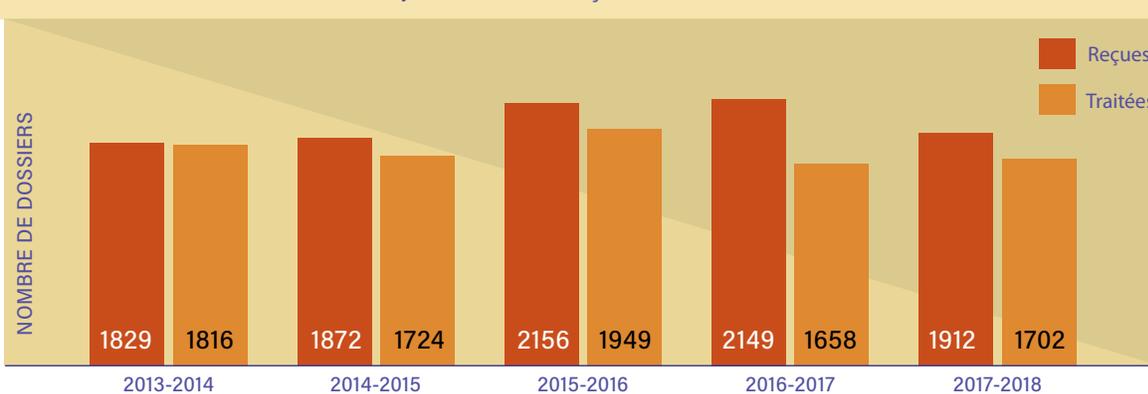
Distribution des dossiers clos après enquête selon le délai de traitement



LES DOSSIERS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE

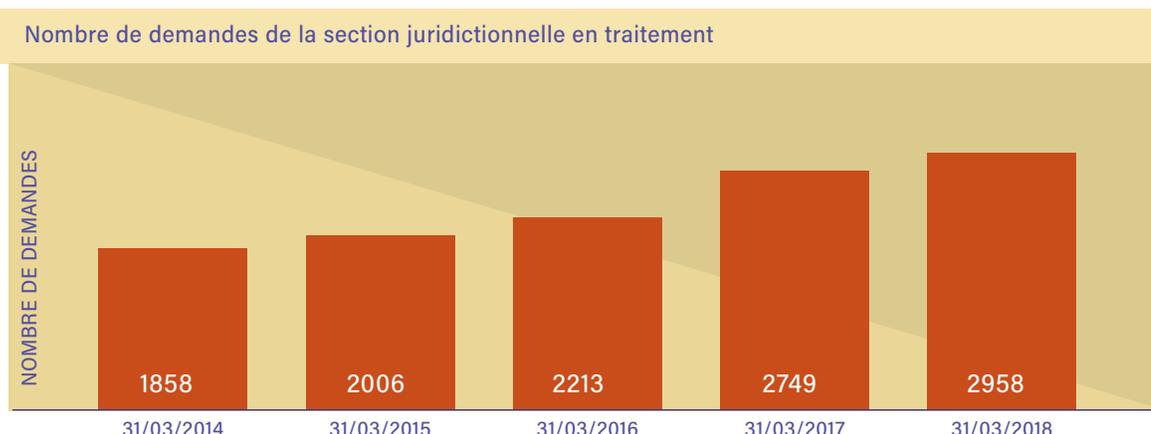
Pour une meilleure compréhension des résultats de la section juridictionnelle en lien avec les cibles de la planification stratégique suivent différentes données générales donnant une indication de l'ampleur des activités de cette section. Ainsi, l'évolution du nombre de dossiers reçus et traités au cours des cinq derniers exercices s'affiche comme suit.

Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées

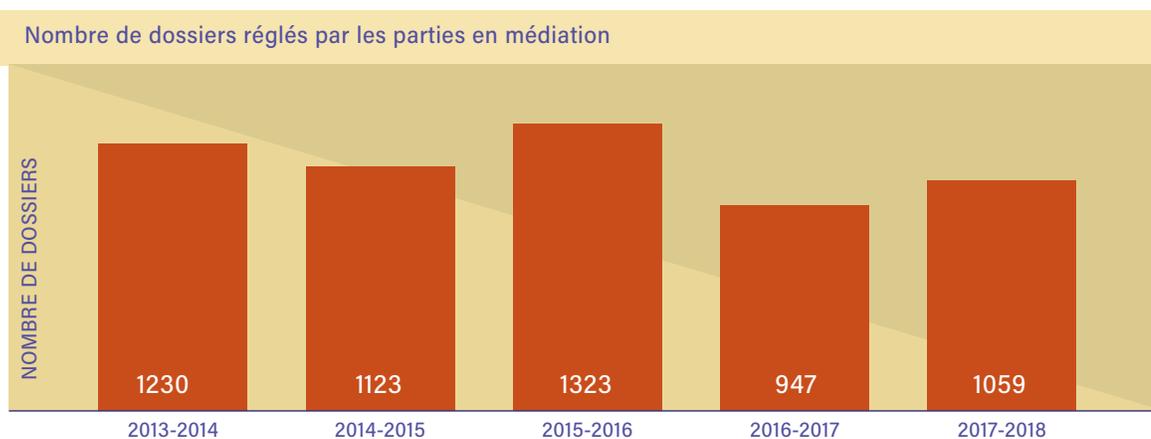


La Commission a constaté une baisse du nombre de demandes reçues au cours de la dernière année. Le prochain exercice permettra de voir si cette baisse annonce une nouvelle tendance ou si elle n'était que temporaire. La Commission se réjouit par ailleurs d'avoir pu traiter un plus grand nombre de dossiers que lors de l'exercice précédent, et ce, malgré la diminution du nombre de membres assignés à cette section depuis l'été 2017. Toutefois, considérant les nouvelles nominations et l'ajout annoncé de médiateurs, la Commission devrait pouvoir traiter, à l'avenir, un nombre plus élevé de demandes que ce qu'elle reçoit.

Considérant l'écart entre le nombre de demandes reçues et le nombre de demandes traitées au cours de l'exercice, le nombre de dossiers juridictionnels en traitement à la fin du dernier exercice était en hausse par rapport aux exercices précédents, comme le démontre le graphique évolutif suivant.



Quant aux activités de médiation, l'exercice 2016-2017 avait été marqué par une baisse importante du nombre de dossiers réglés à la satisfaction des parties, en raison de la grève des juristes, qui composaient alors la totalité de l'équipe de médiation de la Commission. Il n'est donc pas étonnant de constater une hausse des dossiers réglés lors du dernier exercice. Toutefois, ce nombre n'équivaut pas aux résultats des trois exercices précédents. Cette situation découle du fait qu'un poste de membre affecté à la section juridictionnelle est demeuré vacant la majeure partie de l'exercice, ce qui a eu un effet sur le nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences, un important moteur à la médiation. L'ajout de membres et de médiateurs permet d'envisager une hausse des résultats en médiation. Les données des cinq derniers exercices sont affichées au tableau qui suit.



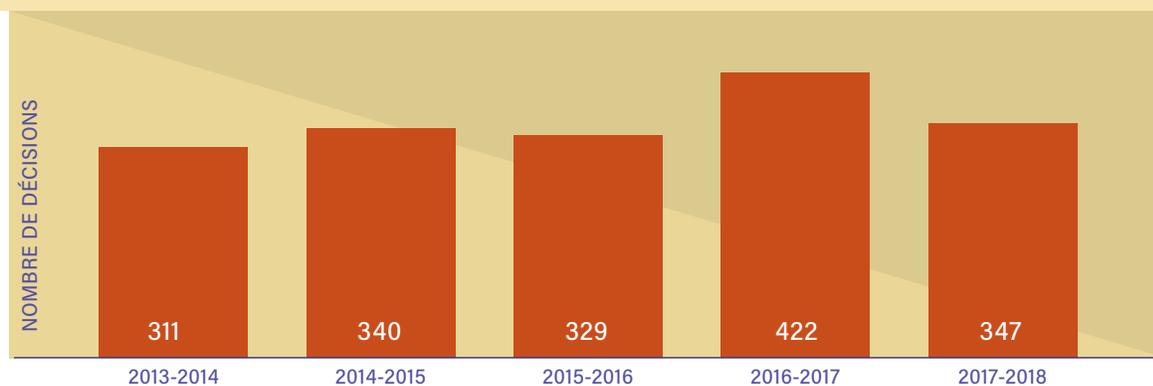
À défaut d'entente, les dossiers sont fixés au rôle d'audiences afin d'être examinés par un juge administratif qui recueillera les observations des parties, le plus souvent en audience. Le tableau ci-après expose l'évolution sur cinq ans du nombre d'audiences tenues en fonction de la région administrative. L'effet de la diminution du nombre de membres est manifeste, selon les chiffres qui suivent.

Répartition du nombre d'audiences tenues selon l'endroit

Lieu	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Montréal	302	380	231	361	327
Québec	98	63	167	91	69
Régions	78	108	83	103	43
Total	478	551	481	555	439

Au terme des audiences tenues, des jugements sont rendus. L'évolution du nombre total de jugements rendus par la section juridictionnelle, qu'ils soient interlocutoires ou finaux, s'affiche comme suit.

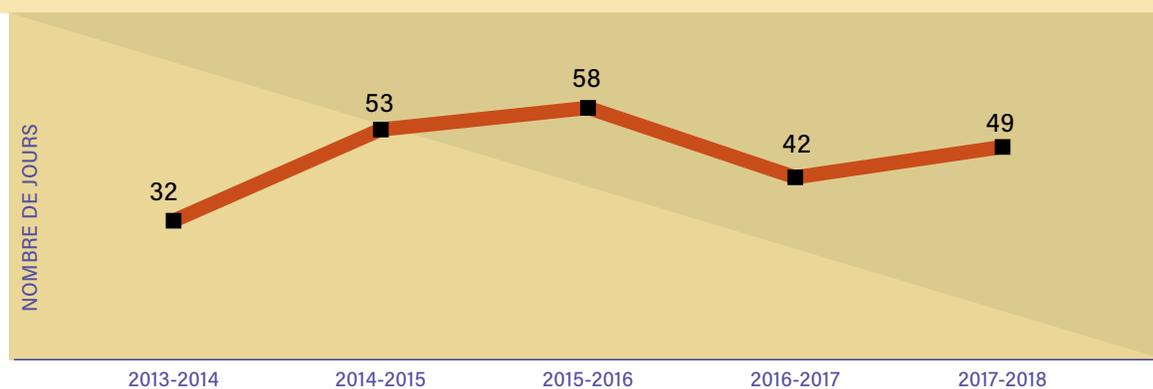
Nombre de décisions juridictionnelles rendues



La diminution du nombre de décisions rendues découle encore une fois de la baisse du nombre de juges administratifs à la section juridictionnelles au cours de l'exercice.

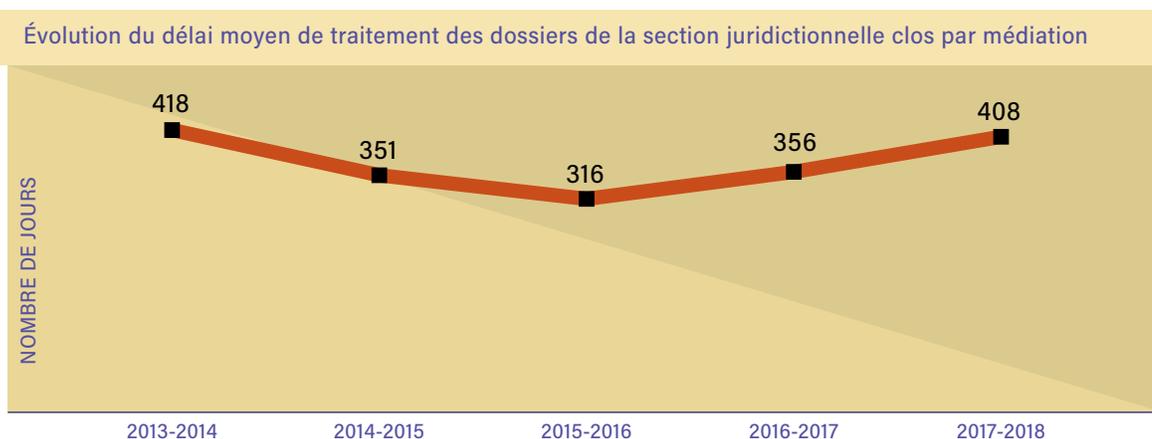
L'évolution du délai moyen de délibéré se présente ainsi pour la même période.

Évolution du délai moyen de délibéré

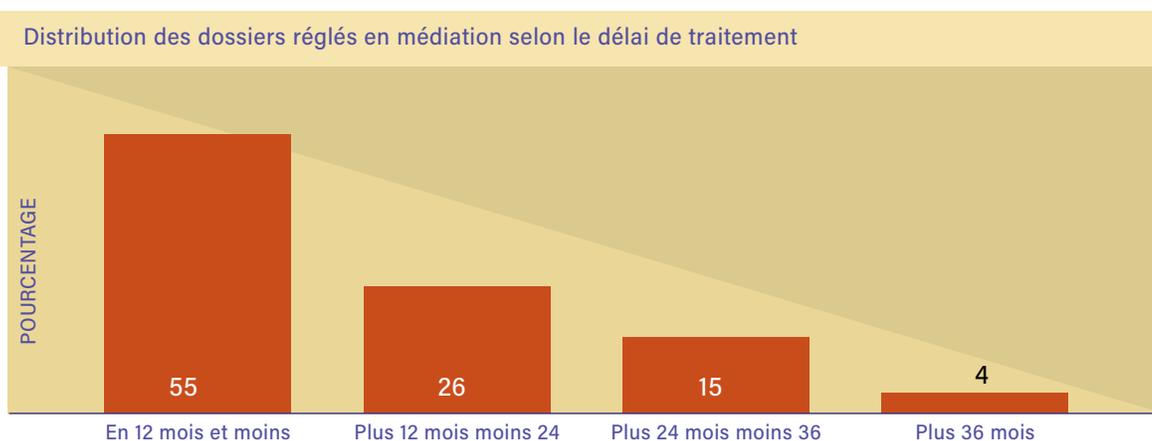


Les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle sont exposés dans les pages qui suivent en fonction de trois possibilités de fermeture : les dossiers réglés par le processus de médiation, les dossiers clos à la suite d'une décision sans qu'il y ait eu remise ou ajournement de l'audience et les dossiers clos à la suite d'une audience après remise ou ajournement d'une audience.

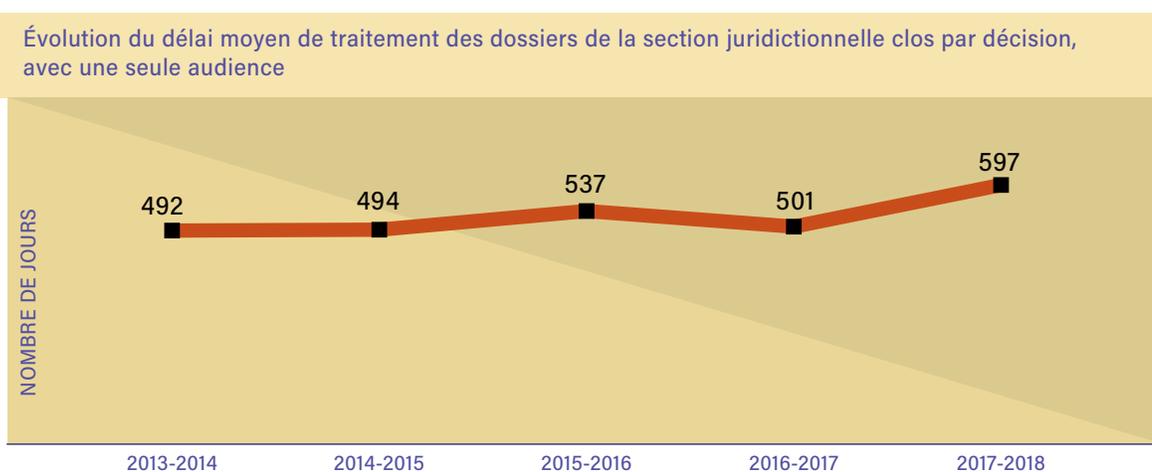
Quant à l'évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos par médiation, elle s'affiche ainsi pour les cinq derniers exercices.



La distribution du nombre de dossiers réglés par la médiation selon le délai de traitement se présente ainsi.

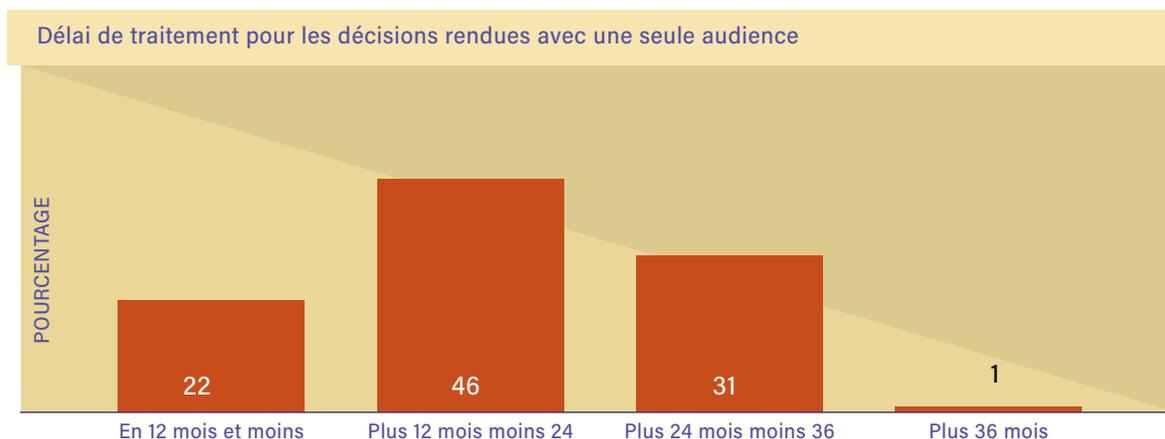


L'évolution du délai de traitement des dossiers clos par décision après une seule audience, donc sans remise ni traitement complémentaire écrit⁴, s'affiche comme suit.

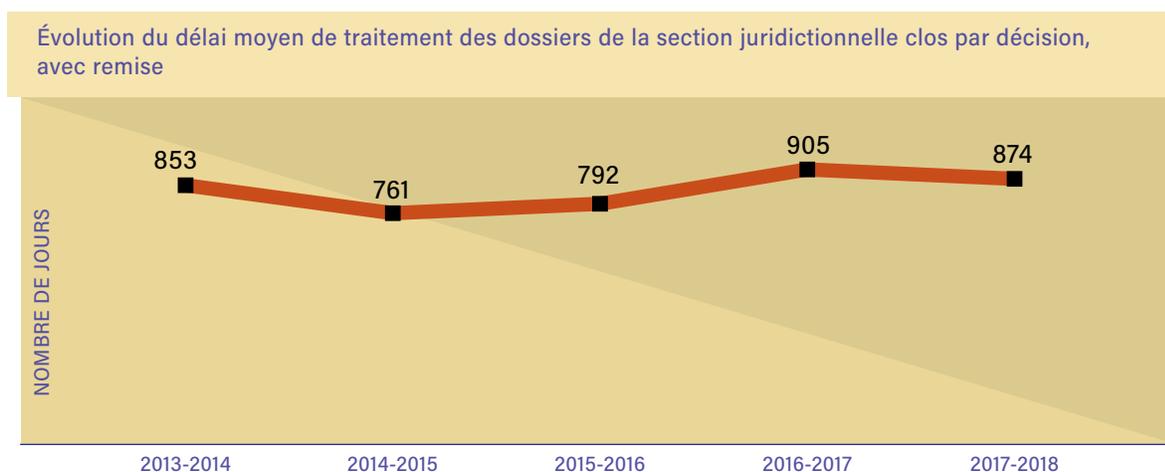


4. Lorsqu'un dossier est traité en une seule audience mais que des éléments de preuve additionnels ou des observations écrites subséquentes à l'audience tenue sont requis, le dossier est compilé en considérant qu'une deuxième audience a été tenue.

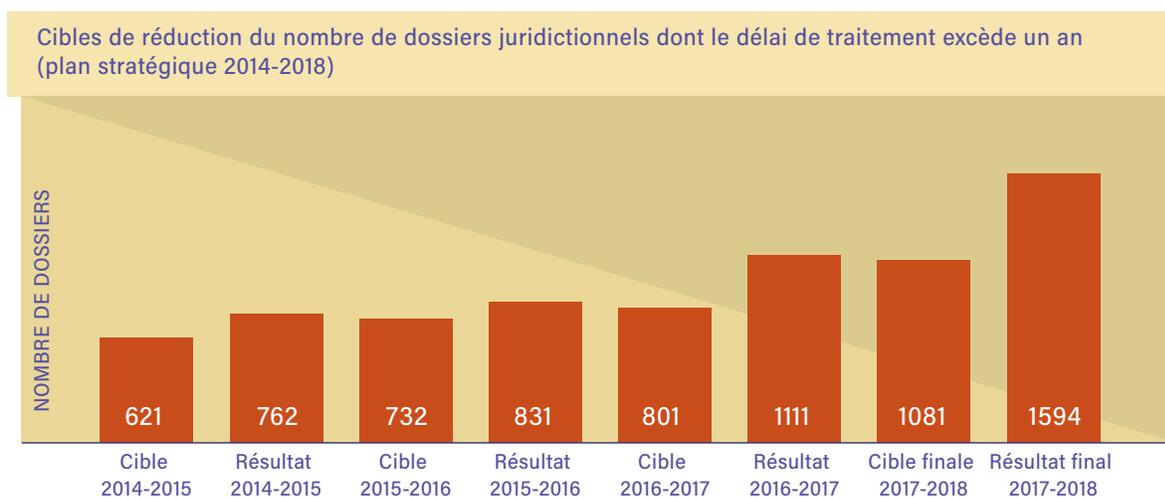
La distribution du nombre de dossiers clos après une seule audience en fonction du délai de traitement est illustrée ci-après.



L'évolution du délai de traitement des dossiers clos après décision, alors qu'il y a eu remise ou ajournement d'une audience, s'affiche ainsi.



Considérant l'ensemble de ces résultats, l'évolution des données afférentes à l'atteinte des cibles de réduction du nombre de dossiers judiciaires dont le délai de traitement excède un an s'affiche comme suit.



Comme prévu, considérant les événements des récentes années, la Commission n'a pu atteindre les objectifs fixés à sa planification stratégique quant à la diminution du nombre de dossiers dont le délai de traitement excède un an. Le manque de ressources est essentiellement la cause de la hausse du délai de traitement. La hausse du financement de la Commission et la nomination de membres additionnels laissent présager de meilleurs résultats, mais l'accumulation de dossiers des trois derniers exercices aura un effet important sur les délais de traitement des dossiers pour quelques années.

Dans la planification stratégique 2014-2018, un autre indicateur portant sur les activités de la section juridictionnelle a été cerné, portant sur le nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences.

OBJECTIF 1.2.1.2

Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences

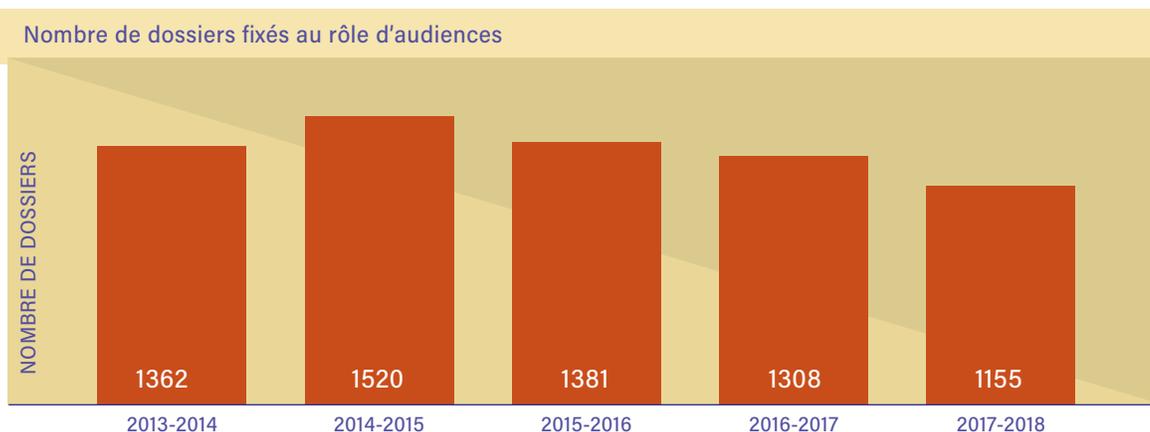
Indicateur	Cible	Résultats
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1 400 dossiers fixés annuellement	1 155 dossiers fixés

CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Un des principaux moyens pour accroître la performance de la section juridictionnelle consiste à optimiser le nombre de dossiers qui peut être fixé au rôle d'audiences. En effet, la convocation des parties pour une audience devant un membre de la section juridictionnelle facilite grandement la médiation, les parties faisant face, à l'occasion d'une audience, à un résultat incertain à défaut d'entente. Une mise au rôle efficace, qui implique de remplacer les causes dont l'audience ne sera pas tenue en raison, notamment, d'une remise ou d'une entente de règlement entre les parties, facilite l'obtention de résultats globaux améliorés par la section juridictionnelle.

RÉSULTATS 2017-2018

L'évolution du nombre de dossiers fixés au rôle de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit.



La cible fixée de 1 400 dossiers n'a pas été atteinte. Ce résultat doit être lu à la lumière du départ d'un membre de la section juridictionnelle en début d'exercice, membre qui n'a été remplacé qu'en juin 2018. Ainsi, près de 400 dossiers ont été inscrits au rôle par membre en fonction au cours de l'exercice.

AXE D'INTERVENTION 1.2.2 PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

OBJECTIF 1.2.2.1

Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateur	Cible	Résultat
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année	1 politique instaurée
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction	87 % de satisfaction

CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Les interventions des ressources humaines de l'organisation constituent son principal moyen d'action. En conséquence, la Commission doit poursuivre l'instauration ou la mise à jour de bonnes pratiques ou de politiques efficaces qui soutiendront les actions des ressources humaines. De plus, l'organisation croit que de meilleurs outils de travail et un meilleur climat favorisent la rétention de ses ressources humaines, élément essentiel à son efficacité. Pour mesurer la satisfaction du personnel, de même que celle des gestionnaires et des membres de la Commission, un sondage interne est fait à chaque exercice. Un taux de satisfaction de 85 % est visé pour chacun des exercices du plan stratégique.

RÉSULTATS 2017-2018

Au cours de l'année financière 2017-2018, la Commission a instauré la Politique de promotion de la civilité au travail et de la prévention et du traitement de situations problématiques ou de harcèlement psychologique ayant pour but de prévenir le harcèlement psychologique et d'encourager ses employés à adopter des comportements empreints de civilité.

Un sondage a été mené sur le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation. Le taux global de satisfaction s'est élevé à 87 %. Par ailleurs, ce sondage a permis de cibler différentes pratiques ou politiques qui pourraient être instaurées ou mises à jour pour les années à suivre.

Bien que le plan stratégique soit arrivé à échéance, un nouveau sondage sera mené sur le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation au cours de l'année 2018-2019.

7 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

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

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

LES RÉSULTATS

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

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

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

Les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect au moment des audiences, comme le rappelle le Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Ce code peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Web de la Commission.

L'ACCESSIBILITÉ

La Commission met à la disposition du citoyen une ligne téléphonique sans frais, un site Web et une boîte vocale. Des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. La Commission privilégie la tenue des audiences le plus près possible du domicile des citoyens concernés.

L'ASSISTANCE

La Commission offre un service de réponse téléphonique aux demandes d'information venant de sa clientèle. Au cours du dernier exercice, 19 779 appels ont été reçus par la Commission. Ce nombre représente une diminution de 6,6 % par rapport au nombre d'appels de l'exercice précédent.

En premier lieu, tous les appels sont pris en charge par un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques portant sur les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Lorsque la RVI ne permet pas au citoyen d'obtenir la réponse qui le satisfait, l'appel est dirigé vers la réception du bureau de Québec; celle-ci a ainsi reçu un total de 10 976 appels durant l'exercice. De ce nombre, 3 212 appels ont été confiés aux préposés aux renseignements en raison du caractère particulier des questions. Les autres appels ont reçu une réponse immédiate lors de la conversation avec le réceptionniste.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues par les préposés aux renseignements. On note une légère diminution des demandes d'information qui concernent les demandes d'accès ou de rectification, de celles portant sur la collecte, l'utilisation, la conservation et la communication de renseignements personnels ainsi que celles liées aux plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises ou reliées au logement ou aux renseignements liés aux dossiers médicaux. Les demandes de renseignements liés au crédit ont subi la plus forte hausse.

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements	2017-2018 %	2016-2017 %	2015-2016 %
Demandes d'accès ou de rectification	43,3	46,7	50,8
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	13,8	15,5	12,5
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	5,6	6,1	8,8
Renseignements liés au logement	3,7	4,1	3,8
Renseignements liés au crédit	3,3	1,6	2,2
Notion de consentement	2,2	2,1	2,6
Renseignements liés aux dossiers médicaux	2	2,9	1,7
Renseignements liés aux caméras de surveillance	1,3	1,6	1,1
Utilisation de cartes d'identité	0,1	0,3	0,6
Autres	24,7	19,1	15,9
Totaux	100	100	100

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR SUJET

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

LA CÉLÉRITÉ

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

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

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	64,2 %	38,3 %	45,6 %
Répondre dans un délai de 24 heures aux messages laissés dans la boîte vocale	Nombre de personnes rappelées dans les 24 heures	98,6 %	97,7 %	98,2 %

Au total, 98,6 % des appels ont été traités dans les 24 heures, pour un délai moyen de rappel de 2 heures 23 minutes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une diminution significative de 1 heure 5 minutes en ce qui concerne le délai d'attente pour que le citoyen soit rappelé, grâce au service de qualité offert par les préposés, sous forme d'explications rigoureuses et complètes afin de bien répondre aux demandes des citoyens.

Quant aux demandes générales d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de la demande, qu'elle soit formulée par courriel, par télécopieur ou par courrier postal. Les courriels reçus proviennent de citoyens, de chercheurs, de responsables de l'accès à l'information ou d'organismes publics et ils concernent des demandes de renseignements en tout genre : l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, le fonctionnement de l'organisation, etc. Le délai de réponse de trois jours ouvrables a été respecté pour 87,8 % des courriels. Il s'agit d'un résultat légèrement inférieur à celui de l'année dernière. On constate une baisse de 12,5 % du nombre de courriels reçus par rapport à l'exercice précédent, pour un total de 77 courriels de moins sur un total de 537 messages électroniques.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission de produire un accusé de réception des nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier dans les 10 jours ouvrables. À cet égard, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été, pour les demandes reçues en 2017-2018, de 15 jours ouvrables, ce qui a constitué une diminution par rapport à l'exercice précédent.

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

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

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

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

LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

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

Au cours du dernier exercice, 32 plaintes ont été présentées à l'égard de la qualité des services fournis par la Commission, comparativement aux 33 plaintes déposées lors de l'exercice précédent.

Le délai moyen pour la prise en charge d'une plainte a été de 1,25 jour alors que le délai moyen pour son traitement complet a été de 1,9 jour.

Le nombre de plaintes concernant le délai de traitement des dossiers est resté stable à neuf au cours du dernier exercice. De ce nombre, quatre visaient les délais d'attente pour une décision par la section juridictionnelle et quatre avaient pour objet les délais de la section de surveillance alors qu'une autre touchait les deux sections. Les autres plaintes concernaient différents aspects du traitement des dossiers. Au total, au cours de l'exercice, 12 plaintes ont été considérées comme étant fondées.

8 UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

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

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS

	2017-2018	2016-2017	Écart
Membres et Présidence	8	10	-2
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	19	19	0
Direction de la surveillance	18	19	-1
Direction de l'administration	8	10	-2
Total	53	58	-5

HEURES RÉMUNÉRÉES EN 2017-2018

	2017-2018	2016-2017	Écart
Membres et Présidence	15 289	17 414	-2 125
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	37 829	32 315	+ 5 514
Direction de la surveillance	27 326	24 985	+ 2 341
Direction de l'administration	16 746	14 887	+ 1 859
Total en heures rémunérées	97 190	89 601	+ 7 589
Total en ETC transposé⁵	53,22	49,06	+ 4,16

L'EFFECTIF AUTORISÉ TOTAL

	31 mars 2018	31 mars 2017	31 mars 2016	31 mars 2015	31 mars 2014
Heures rémunérées autorisées	110 000	110 000	N.A.	N.A.	N.A.
Total en ETC⁶	60	60	59	61	63

5. L'ETC (effectif à temps complet) transposé correspond au total des heures rémunérées divisé par 1 826,3 heures.

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

En référence à la décision du Conseil du trésor numéro 216343 du 17 mai 2016 concernant l'établissement de l'effectif pour l'exercice financier 2017-2018, la cible autorisée en heures rémunérées pour la Commission était de 110 000 heures. La Commission en a utilisé 97 190 cette même année. Un écart est observable en ce qui a trait au nombre d'heures autorisées et au nombre d'heures utilisées par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées. Les résultats financiers de la Commission paraissent avec plus de détails dans les pages suivantes.

RÉPARTITION DE L'FFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2018 PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

	HC	C	P	T	PB	Total	En %
Membres et Présidence	6	0	0	2	0	8	15
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	0	1	10	3	5	19	36
Direction de la surveillance	0	1	13	1	3	18	34
Direction de l'administration	0	1	2	4	1	8	15
Total	6	3	25	10	9	53	100

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

EFFECTIF EN POSTE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ET LE LIEU DE TRAVAIL

Catégories	31 mars 2018		31 mars 2017		31 mars 2016		31 mars 2015		31 mars 2014	
	Qc	Mtl								
Membres	1	5	2	5	3	4	3	4	3	4
Cadres	3	0	3	0	3	0	2	0	2	0
Professionnels	17	8	21	9	16	11	19	9	22	11
Techniciens	9	1	7	1	5	2	7	2	7	2
Personnel de bureau	5	4	7	3	7	4	7	2	6	2
Total partiel	35	18	40	18	34	21	38	17	40	19
Total global	53		58		55		55		59	

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

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

ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION

Année financière	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Proportion de la masse salariale (en %)	1,42	1,28	1,04	1,35	1,89
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,31	1,46	1,03	1,98	2,19
Montants alloués par personne (en \$)	755	607	503	526	752

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

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 1,42 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Ce résultat représente une hausse comparativement aux résultats obtenus l'année précédente. Cette hausse s'explique par l'arrivée de neuf nouveaux employés réguliers ou occasionnels depuis le 1^{er} avril 2017, lesquels ont nécessité divers programmes de formation afin de parfaire leurs connaissances.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Année financière	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Membres	16,2	18,32	1,79	2,5	8,1
Cadres	1,3	1,5	8,64	9,2	9,5
Professionnels	38,4	57,89	34,57	66,7	91,1
Fonctionnaires	28,4	24,36	11,39	30,4	20,4
Total	84,3	102,07	56,39	108,8	129,1

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année 2017-2018, aucun employé permanent de la Commission d'accès à l'information n'a pris sa retraite.

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

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AYANT PRIS LEUR RETRAITE

Année financière	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Cadres	0	0	0	0	1
Professionnels	0	2	2	0	0
Fonctionnaires	0	1	3	0	3

L'INDICATEUR DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL PERMANENT

Le tableau suivant reproduit les données portant sur le taux de départ volontaire des employés permanents de la Commission qui ont quitté leur poste pour la retraite, à la suite d'une mutation vers un autre organisme ou un autre ministère ou en raison d'une démission.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL PERMANENT

Année financière	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Taux de départ volontaire	14 %	11,76 %	27,66 %	14,89 %	12,50 %

L'augmentation du taux de départ volontaire s'explique par un nombre plus élevé de départs en mutation et de démissions de la fonction publique.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le tableau ci-dessous présente l'état de l'effectif de la Commission en heures rémunérées, par catégories d'emploi. La Commission a respecté la limite de 110 000 heures rémunérées fixée par le Conseil du trésor.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018

Catégories	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés	Nombre d'employés et d'employées
Membres	11 578	0	11 578	6,3	6
Cadres	5 460	0	5 460	3	3
Professionnels	46 953	38	46 991	25,7	28
Techniciens	16 213	111	16 324	9	10
Personnel de bureau	16 829	8	16 837	9,2	9
Total en heures	97 033	157	97 190		
Total en ETC transposés	53,13	0,09	53,22		

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2017-2018, la Commission a disposé d'un budget de 6 091,2 k\$. Les dépenses se sont élevées à 5 944,6 k\$, comme le démontre le tableau reproduit ci-après :

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices

	Dépenses réelles 2013-2014 (000 \$)	Dépenses réelles 2014-2015 (000 \$)	Dépenses réelles 2015-2016 (000 \$)	Dépenses réelles 2016-2017 (000 \$)	Dépenses réelles 2017-2018 (000 \$)	Écart ¹ (000 \$)	Variation ² (%)
Rémunération	4,782.7	4,742.2	4,783.9	4,454.8	4,828.2	373.4	8.4%
Fonctionnement							
Loyers	574.3	523.9	519.8	530.5	533.9	3.4	0.6%
Services de transport et de communication	181.8	166.4	152.8	163.5	188.7	25.2	15.4%
Services professionnels, administratifs et autres	194.3	227.4	178.8	190.9	214.9	24.0	12.6%
Fournitures et approvisionnement	103.0	71.6	51.8	63.0	44.5	(18.5)	-29.4%
Amortissement des immobilisations	149.7	145.8	144.2	131.8	134.4	2.6	2.0%
Total fonctionnement	1,203.1	1,135.1	1,047.4	1,079.7	1,116.4	36.7	3.4%
Total des dépenses	5,985.8	5,877.3	5,831.3	5,534.5	5,944.6	410.1	7.4%
	Investissements réels 2013-2014 (000 \$)	Investissements réels 2014-2015 (000 \$)	Investissements réels 2015-2016 (000 \$)	Investissements réels 2016-2017 (000 \$)	Investissements réels 2017-2018 (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation (%)
Acquisitions d'immobilisations	10.7	9.2	36.6	19.5	20.8	1.3	6.7%

Note 1: Écart entre les dépenses de 2016-2017 et celles de 2017-2018

Note 2: Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2016-2017

LES DÉPENSES

Les dépenses liées à la gestion et au soutien administratif de la Commission sont supérieures de 410,1 k\$ aux dépenses de l'exercice précédent. L'écart s'explique notamment par une augmentation des dépenses en rémunération de 373,4 k\$ attribuable au retour au travail des avocats et notaires de l'État québécois (LANEQ) après la grève.

Quant à l'augmentation des dépenses de fonctionnement, elle se compose d'augmentations de 25,2 k\$ en frais de déplacement et en conception d'outils promotionnels pour la tournée de sensibilisation « Ce que tu publies, penses-y » et de 24,0 k\$ en services professionnels, administratifs et autres, principalement attribuable à la tenue d'un processus de sélection de commissaires ainsi que d'une réduction des achats de fournitures de 18,5 k\$.

LES INVESTISSEMENTS

En ce qui concerne les acquisitions d'immobilisations, la Commission a procédé au remplacement d'un climatiseur (11,4 k\$) et a procédé au renouvellement de certains équipements informatiques (8,3 k\$).

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a poursuivi ses démarches afin de maintenir ses infrastructures technologiques et ses équipements à jour. L'équipe des ressources informationnelles assure la stabilité et la disponibilité des équipements et des applications. Aucun nouveau projet n'a été amorcé.

Les dépenses et investissements réels ont été légèrement inférieurs aux prévisions, tel que l'illustre le tableau suivant.

	Dépenses et investissements prévus (000 \$)	Dépenses et investissements réels (000 \$)	Écart (%)
Total des activités d'encadrement	43,4	43,5	+0,2
Total des activités de continuité	377,3	334,0	- 11,5
Total des projets	0,0	0,0	0,0
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	420,7	377,5	- 10,3

L'écart s'explique principalement par un poste d'analyste informatique qui est demeuré vacant environ trois mois et des dépenses moins élevées que prévu dans le cadre de l'entretien et du renouvellement des équipements de la Commission.

CONTRATS DE SERVICE

La Commission a conclu un contrat de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus afin d'effectuer des travaux consécutifs à un dégât d'eau survenu dans ses locaux du 525, boulevard René-Lévesque Est à Québec, le 4 novembre 2017.

CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2017 ET LE 31 MARS 2018

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	1	117 500 \$
Total des contrats de service	1	117 500 \$

INDICATEURS DE PERFORMANCE ADMINISTRATIVE

Dans un contexte global d'amélioration de la performance organisationnelle, et ce, conformément aux orientations gouvernementales, la Commission d'accès à l'information a travaillé au cours des deux derniers exercices en collaboration avec le Bureau des audiences publiques en environnement (BAPE), organisme de taille similaire, afin de concevoir une méthodologie de calcul d'indicateurs de performance favorisant une certaine uniformité pour l'évaluation et la comparaison de ses coûts de gouvernance et de soutien administratif.

La Commission entend publier ces indicateurs à compter de la prochaine parution de son rapport annuel.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Le processus de production de documents sur le site Web de la Commission tient désormais compte des standards sur l'accessibilité du Web. Ainsi, tant le site que les documents téléchargeables du site sont conformes à ces standards. Pour y parvenir, au cours des derniers exercices, la Commission a révisé ses processus de production de documents en plus de voir à la formation du personnel concerné. Un exercice de rattrapage quant au contenu non conforme a également été réalisé.

Toutefois, aucun audit de conformité n'a été effectué par rapport aux obligations de la Commission portant sur le respect des standards sur l'accessibilité du Web.

9 AUTRES EXIGENCES

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

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

Pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 visée par le présent rapport, aucune demande d'autorisation n'a été déposée à la Commission.

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

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

DIFFUSION DE L'INFORMATION

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

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

DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 54 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès. Celle-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 26 de ces demandes, alors que dans 26 autres cas, aucun document n'était détenu par la Commission. Suivent ci-après les statistiques se rapportant à ces différentes demandes d'accès. Les tableaux présentés détaillent la nature des demandes d'accès à l'information déposées à la Commission ainsi que le résultat du traitement de ces demandes.

Nombre total de demandes reçues	54
--	----

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière		
	Demandes d'accès		
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)	Rectification (Nombre)
0 à 20 jours	48	1	0
21 à 30 jours	0	1	0
31 jours et plus (le cas échéant)	4	0	0
Total	52	2	0

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

Décision rendue	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière			Dispositions de la Loi invoquées ↓
	Demandes d'accès			
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)	Rectification (Nombre)	
Acceptée (entièrement)	16	0	0	
Partiellement acceptée	8	2	0	Articles 28, 48, 53, 57
Refusée (entièrement)	2	0	0	Articles 23, 24, 42, 73
Autres	21	5	0	Articles 1 et 48

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
---	---

Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	2
---	---

SENSIBILISATION ET FORMATION

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

9.3 L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

La reddition de comptes à l'égard du suivi de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* doit être faite en répondant aux questions indiquées ci-dessous.

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	0
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	3
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office ⁷	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	Non applicable

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

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

9.5 L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Sur son site Web, la Commission propose des modèles de lettres visant à simplifier la procédure en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que de demandes de révision ou d'examen de mécontentement destinées à la Commission. De plus, des modèles de plaintes destinées à la section de surveillance de la Commission sont mis à la disposition du citoyen.

La révision de la documentation disponible sur le site Web de la Commission s'est poursuivie afin de mieux vulgariser et de clarifier l'information destinée aux citoyens, chercheurs, organismes publics et entreprises.

7. Office québécois de la langue française.

9.6 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice financier 2017-2018. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif permanent⁸, alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

NOMBRE TOTAL DES PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, AU COURS DE LA PÉRIODE 2017-2018

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	2	3	2	0
Nombre d'employés en place au 31 mars 2018	47	6	1	0

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2017-2018

Statuts d'emploi	Embauche totale 2017-2018	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (en %)
Permanents	2	1	0	0	0	1	50
Occasionnels	3	0	0	0	0	0	0
Étudiants	2	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	1	0	0	0	1	14

Le tableau qui suit fait état de l'évolution globale de l'embauche des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi au cours des cinq dernières années.

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

Statut d'emploi	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Permanents (en %)	50	0	0	0	100
Occasionnels (en %)	0	25	33,3	16,7	0
Étudiants (en %)	0	0	50	50	0
Stagiaires (en %)	0	0	0	0	0

8. Le terme *permanent* inclut les employés temporaires

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

ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'FFECTIF PERMANENT : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Groupes cibles	31 mars 2018		31 mars 2017		31 mars 2016		31 mars 2015		31 mars 2014	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	5	10 %	4	8 %	4	8 %	4	8 %	4	8 %
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'FFECTIF PERMANENT : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2018

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	16	0	0	0	0	1	12,5	3	37,5	5	10
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Les deux tableaux qui suivent reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2017-2018 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2018.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2017-2018 PAR STATUT D'EMPLOI

	Permanentes	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	2	2	1	0	5
Nombre total de personnes embauchées	2	3	2	0	7
Pourcentage	100	66,6	50	0	71,4

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2018

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	6	3	25	8	8	50
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	4	0	18	5	8	35
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	66,6	0	72	62,5	100	70

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions prises à cette fin en 2017-2018.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	Automne 2017 (cohorte 2018)	Automne 2016 (cohorte 2017)	Automne 2015 (cohorte 2016)
Nombre de projets soumis au Centre de service partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	0	0

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	0	0	0

AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2017-2018 (ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, ETC.)

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

9.7 LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

La reddition de comptes à l'égard du suivi de la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics doit être faite en complétant le tableau ci-dessous.

Reddition de comptes 2017-2018 : Article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	Nombre de divulgations ou de communications par point
1. Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	Aucune
2. Divulgations auxquelles il a été mis fin, en application du paragraphe 3o de l'article 22	Aucune
3. Divulgations fondées	Aucune
4. Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 :	Aucune
▶ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	Aucune
▶ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	Aucune
▶ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux que celui-ci gère ou détient pour autrui	Aucune
▶ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	Aucune
▶ Le fait, par un acte ou par une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	Aucune
▶ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné précédemment	Aucune
5. Communications de renseignements, effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	Aucune

9.8 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

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

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

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

ANNEXE I

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2017-2018

Type de demande	Demandes reçues en 2017-2018	Demandes traitées en 2017-2018
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	961	851
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	544	491
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	40	38
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	15	4
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	42	70
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	254	199
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	54	47
Demande d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	2	2
Avis	49	50
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	82	45
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	7	6
Enquêtes (secteur public)	52	42
Enquêtes (secteur privé)	84	31
Inspections	4	2
Déclarations en biométrie	11	4
Incidents de sécurité	41	31
TOTAL	2242	1913

9. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2017.

ANNEXE II

CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

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

SECTION I

Dispositions générales

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

SECTION II

Devoirs relatifs à la fonction du membre

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

SECTION III

Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission ;
12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public ;
13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.
16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :
 - ▶ 1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ;
 - ▶ 2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1 ;
 - ▶ 3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006

ANNEXE III

PRÉSENTATION SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017	Page
Objectif 1	Indicateur 1	Adoption d'une approche adaptée aux enjeux	Atteint	Atteint	page 24
	Indicateur 2	Réaliser le plan annuel	Atteint	Atteint	page 24
Objectif 2	Indicateur 1	5 activités de promotion dans 2 secteurs	46 activités dans 2 secteurs	6 activités dans 5 secteurs	page 25
Objectif 3	Indicateur 1	Réduction de 10 dossiers d'autorisation de recherche	Augmentation de 23 dossiers	Augmentation de 29 dossiers	page 26
	Indicateur 2	Réduction de 15 dossiers d'enquête	Augmentation de 25 dossiers	Augmentation de 27 dossiers	page 26
	Indicateur 3	Réduction de 30 dossiers juridictionnels	Augmentation de 483 dossiers	Augmentation de 280 dossiers	page 26
Objectif 4	Indicateur 1	1 400 dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience	1155 dossiers fixés	1 308 dossiers fixés	page 37
Objectif 5	Indicateur 1	Instaurer ou mettre à jour 1 pratique ou 1 politique	1 politique instaurée	1 politique instaurée	page 38
	Indicateur 2	85 % de satisfaction sur les pratiques et politiques de l'organisation	87 % de satisfaction	90 % de satisfaction	page 38

