

RAPPORT  
ANNUEL  
de GESTION **2018  
2019**

Commission d'accès à l'information du Québec



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec



RAPPORT  
ANNUEL  
de GESTION

**2018**  
**2019**

---

Commission d'accès à l'information du Québec



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

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

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

Dépôt légal - 2019  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN : 978-2-550-85037-3 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-550-85036-6 (version PDF)





## LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

<b>2 341</b>	Demandes reçues
<b>2 495</b>	Demandes traitées (en hausse de 30 %)
<b>1 513</b>	Dossiers en juridictionnel réglés par médiation (en hausse de 43 %)
<b>2 158</b>	Dossiers en juridictionnel traités (en hausse de 27 %)
<b>1 973</b>	Dossiers fixés au rôle d'audience (en hausse de 71 %)
<b>495</b>	Décisions rendues (en hausse de 43 %)
<b>120</b>	Dossiers d'enquête traités (en hausse de 64 %)
<b>132</b>	Dossiers d'autorisation à recevoir des renseignements personnels à des fins de recherche, d'étude ou de statistique (en hausse de 159 %)
<b>82</b>	Écoles secondaires visitées dans le cadre de la tournée de sensibilisation
<b>7 224</b>	Demandes d'information
<b>27 883</b>	Appels téléphoniques
<b>7 592 900 \$</b>	Budget
<b>9</b>	Membres au 31 mars 2019
<b>58</b>	Effectif au 31 mars 2019





**Monsieur François Paradis**

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

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je suis 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 2019.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019.

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

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

**SONIA LEBEL**

Québec, octobre 2019



**Madame Sonia Lebel**

Ministre de la Justice et  
ministre responsable des Relations canadiennes  
et de la Francophonie canadienne  
Édifice Louis Philippe Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

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<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats obtenus au cours de l'exercice.

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

La vice présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, octobre 2019



# TABLE DES MATIÈRES

1	Mot de la vice-présidente .....	9
2	Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents .....	11
3	Présentation générale de la Commission .....	13
	▶ 3.1 la mission .....	13
	▶ 3.2 La vision .....	13
	▶ 3.3 Les valeurs .....	13
	▶ 3.4 Les principales activités .....	14
	▶ 3.5 La structure organisationnelle .....	15
4	Organigramme de la Commission d'accès à l'information .....	17
5	Faits Saillants .....	19
	▶ L'adoption du plan stratégique 2019-2023 .....	19
	▶ Le rehaussement du financement et la nomination de nouveaux membres .....	20
	▶ La hausse du nombre de dossiers traités .....	20
	▶ La vidéosurveillance .....	21
	▶ L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée .....	21
	▶ Le Défi des villes intelligentes .....	21
	▶ L'intelligence artificielle .....	21
	▶ La tournée des écoles secondaires .....	22
6	Présentation des résultats .....	23
	▶ 6.1 Résultats relatifs au plan stratégique .....	23
	1 <sup>er</sup> enjeu .....	24
	2 <sup>e</sup> enjeu .....	31
	3 <sup>e</sup> enjeu .....	32
	▶ 6.2 Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens .....	34
7	Rapport d'activités .....	37
	▶ Une réforme attendue .....	37
	▶ Les incidents impliquant des renseignements personnels .....	37
	▶ Les 25 ans de la Loi sur le privé .....	38
	▶ Les renseignements personnels détenus par les partis politiques .....	38
	▶ La sollicitation soutenue des services de la Commission .....	38
	▶ Des décisions marquantes rendues en cours d'exercice .....	39
8	Utilisation des ressources .....	43
	▶ 8.1 Les ressources humaines .....	43
	▶ 8.2 Les ressources budgétaires et financières .....	46
	▶ 8.3 Les ressources informationnelles .....	47



## TABLE DES MATIÈRES (SUITE)

9 Autres exigences .....	49
▶ 9.1 La politique de financement des services publics .....	49
▶ 9.2 L'allégement réglementaire et administratif .....	49
▶ 9.3 L'accès à l'égalité en emploi .....	49
▶ 9.4 L'emploi et la qualité de la langue française .....	53
▶ 9.5 L'éthique et la déontologie des membres de la Commission .....	53
▶ 9.6 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics .....	54
▶ 9.7 L'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ..	55
▶ 9.8 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels .....	55
ANNEXE I – Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2018-2019 .....	57
ANNEXE II – Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information .....	59



## LISTE DES TABLEAUX

Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées .....	25
Nombre d'enquêtes en traitement .....	25
Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes .....	25
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, par une seule audience .....	27
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision et nécessitant plus d'une audience .....	27
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation .....	27
Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement .....	28
Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées .....	28
Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience .....	29
Nombre de décisions juridictionnelles rendues .....	29
Évolution du délai moyen de délibéré .....	30
Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation .....	30

# 1 MOT DE LA VICE-PRÉSIDENTE

## Des changements qui s'imposent...

Transparence et respect de la vie privée : voilà les valeurs démocratiques au cœur de la mission de la Commission d'accès à l'information. Depuis 37 ans, présidents, membres, gestionnaires et employés de la Commission travaillent avec la ferme intention d'améliorer l'accès aux documents détenus par les organismes publics et la protection des renseignements personnels au profit des citoyens.

Bien que la Commission ait pu compter sur des législations novatrices lors de leur adoption, force est de constater qu'elles n'ont pas évolué au même rythme que la société. La législation actuelle et son application par les organismes publics ne favorisent pas une culture de transparence et d'accès aux documents qu'ils détiennent. La quantité de données personnelles actuellement colligées, utilisées et communiquées par les organisations dépasse ce que l'on croyait possible à l'époque de l'adoption de ces lois. De plus, ces pratiques se font souvent à l'insu des personnes concernées. Les renseignements personnels d'un citoyen ou d'un consommateur ne sont plus un accessoire au commerce d'un bien ou d'un service ou à une relation employeur-employé : ils sont une ressource en soi qui se trouve au cœur de la nouvelle économie numérique.

Il ne fait plus de doute que ces lois doivent rapidement être modifiées en profondeur pour protéger adéquatement la vie privée des citoyens et leur permettre d'avoir accès à plus de documents détenus par les organismes publics. D'ailleurs, d'autres juridictions ont adopté récemment des lois visant à répondre à ces nouveaux enjeux.

Les sept présidents qui se sont succédé à la barre de la Commission ont présenté aux parlementaires des pistes d'amélioration à ces lois dans les cinq rapports quinquennaux déposés à l'Assemblée nationale. Les deux plus récents rapports quinquennaux, déposés en 2011 et en 2016 sous la présidence de M<sup>e</sup> Jean Chartier, contiennent un total de 88 recommandations, sans compter les nombreuses propositions faites lors de la consultation ayant donné lieu au document *Orientations gouvernementales pour un gouvernement plus transparent, dans le respect du droit à la vie privée et la protection des renseignements personnels*, publié en août 2015.

J'aimerais d'ailleurs souligner la contribution de M<sup>e</sup> Jean Chartier, qui a pris sa retraite en décembre 2018. Nommé membre à la Commission en 2006 et président en décembre 2010, M<sup>e</sup> Chartier s'est appliqué à coordonner les efforts de l'organisation en vue d'améliorer l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels. Il a également su voir à l'amélioration constante des services offerts aux citoyens par la Commission. Enfin, on ne peut passer sous silence l'engagement et la détermination de M<sup>e</sup> Chartier à ce que la Commission bénéficie de ressources suffisantes pour accomplir sa mission.

Ses efforts ont porté fruit puisque la Commission a pu bénéficier de crédits budgétaires supplémentaires durant le présent exercice. Cela a permis à la Commission d'amorcer des changements qui s'imposent compte tenu de l'inventaire important de dossiers accumulés au fil des ans, faute de ressources suffisantes.

L'embauche et la formation de nouveau personnel, l'arrivée de cinq nouveaux membres, le déménagement d'une partie des bureaux de Québec et de Montréal et la recherche de nouveaux locaux pour le bureau de Montréal ont sollicité de manière importante les ressources de l'organisation.

La Commission a aussi adopté son nouveau plan stratégique 2019-2023. La participation du personnel, des gestionnaires et des membres a permis de définir la vision et les valeurs de l'organisme, de déterminer les enjeux et les défis qui nous attendent et de prioriser la réalisation de sept objectifs stratégiques pour les prochaines années.

Leurs efforts indéfectibles et l'apport de forces vives ont aussi permis de faire avancer plusieurs chantiers importants au cours de la dernière année. Entre autres, la Commission a augmenté de 30 % le nombre de dossiers traités par rapport à l'an dernier, toutes catégories confondues. Pour la section juridictionnelle, le nombre de dossiers mis au rôle d'audience, le nombre de dossiers traités et ceux réglés par la médiation ont tous atteint de nouveaux sommets. Enfin, pour la première fois depuis 2012-2013, la section juridictionnelle a traité plus de dossiers qu'elle en a reçus, permettant de diminuer le nombre de dossiers en attente de traitement. Les résultats de la section de surveillance sont tout aussi encourageants : le nombre de dossiers d'enquête traités a augmenté considérablement et le nombre d'autorisations aux chercheurs s'est accru de plus de 150 %.

Enfin, la Commission bénéficie maintenant d'une nouvelle équipe qui effectue la veille des enjeux d'actualité en matière de protection de la vie privée et d'accès aux documents. Cette équipe sera aussi chargée de développer des outils de sensibilisation et de promotion ainsi que des guides pratiques visant le respect des obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

Malgré ces résultats encourageants, l'actualité témoigne de l'ampleur des défis actuels et futurs en matière de transparence et de protection de la vie privée à l'ère numérique. Les enjeux liés à l'intelligence artificielle, à la gestion de l'identité, aux objets connectés, aux incidents de sécurité et au recours accru à la biométrie, y compris la reconnaissance faciale, la collecte et l'utilisation toujours plus importante de renseignements personnels par les organisations et l'opacité de ces pratiques et de la gestion de certaines organisations commandent des solutions à la hauteur des conséquences potentielles sur les droits fondamentaux des individus et sur la démocratie. Dans ce contexte, pour réaliser pleinement sa mission, la Commission doit disposer de ressources proportionnelles aux défis que posent ces enjeux. Elle doit aussi pouvoir s'appuyer sur des lois modernes réaffirmant les obligations de transparence et de protection de la vie privée de toutes les organisations et avoir les pouvoirs nécessaires pour assurer leur application, y compris des sanctions dissuasives.

La vice présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, octobre 2019



## 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 2018-2019* 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 2019.

La vice présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, octobre 2019



# 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 (RLRQ, c. 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. Depuis 1994, la Commission veille aussi à l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1) (ci-après « Loi sur le privé »).

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

## 3.1 LA MISSION

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

## 3.2 LA VISION

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

## 3.3 LES VALEURS

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

### LE RESPECT :

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

### L'INDÉPENDANCE :

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

### L'ENGAGEMENT :

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

### LA COLLABORATION :

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

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

### 3.4 LES PRINCIPALES ACTIVITÉS

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

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

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

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

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs particuliers à la Commission : la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information<sup>1</sup>, qui porte sur la création de banques de données biométriques; la Loi sur l'administration fiscale<sup>2</sup>; la Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>3</sup>; la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé<sup>4</sup>; et le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels<sup>5</sup>, pour ne nommer que ceux-ci.

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

<sup>1</sup> RLRQ, c. C-1.1.

<sup>2</sup> RLRQ, c. A-6.002.

<sup>3</sup> RLRQ, c. S-4.2.

<sup>4</sup> RLRQ, c. P-9.0001.

<sup>5</sup> RLRQ, c. A-2.1, r. 2.

## 3.5 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

### LES MEMBRES

Au 31 mars 2019, la Commission comptait neuf membres nommés par l'Assemblée nationale. À leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf en ce qui concerne le président, dont le poste est vacant depuis le départ de M<sup>e</sup> Jean Chartier en janvier 2019, et la vice-présidente, M<sup>e</sup> Diane Poitras. Ces derniers interviennent à la fois dans les sections juridictionnelle et de surveillance. Les autres membres de la Commission étaient, au 31 mars 2019, M<sup>e</sup> Philippe Berthelet, M<sup>e</sup> Cynthia Chassigneux, M<sup>e</sup> Lina Desbiens, M<sup>e</sup> Jean-François Gauthier, M<sup>e</sup> Guylaine Giguère, M<sup>e</sup> Rady Khuong, M<sup>e</sup> Marc-Aurèle Racicot et M<sup>e</sup> Martine Riendeau.

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

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

### LE PERSONNEL

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

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

Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics un processus de médiation. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance en analysant les projets de loi ou de règlement qui soulèvent des enjeux concernant les activités de la Commission. Les juristes de cette direction veillent aussi à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment 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 en plus d'agir à titre de greffe. Elle voit également à la confection des rôles d'audience de la section juridictionnelle.

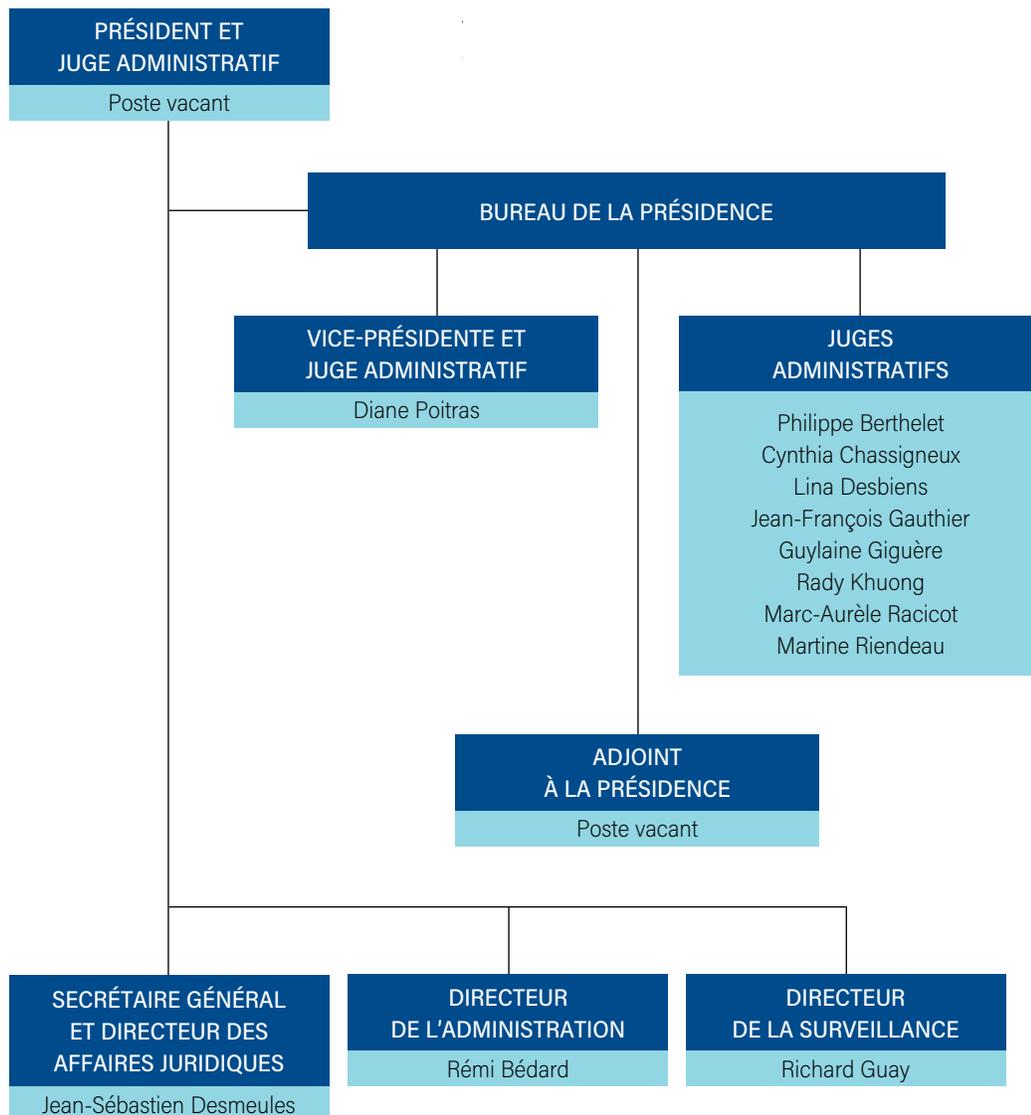
La Direction de l'administration est responsable de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles de la Commission. Cette direction assume l'entretien et le pilotage du système de gestion des dossiers. Son directeur agit comme responsable de l'accès aux documents et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

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



# 4 ORGANIGRAMME DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

AU 31 MARS 2019





# 5 FAITS SAILLANTS

## L'ADOPTION DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2023

La Commission a adopté et déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2019 son nouveau plan stratégique. Ce plan porte sur les quatre prochains exercices, soit de 2019-2020 à 2022-2023. Il est le fruit de la participation du personnel, des gestionnaires et des membres de la Commission. Ces travaux ont également été l'occasion de réaliser un sondage visant à mesurer le niveau de connaissance, les perceptions et les comportements des Québécois et des Québécoises en matière de protection des renseignements personnels et de transparence des organismes publics. Les résultats de ce sondage peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission.

Parmi les éléments marquants de ce sondage, mentionnons ceux-ci :

**Bien que 82 % des répondants considèrent que l'accès aux documents est essentiel au bon fonctionnement d'une démocratie, moins d'un citoyen sur deux (44 % des répondants) se dit satisfait du niveau d'accès aux documents des organismes publics. De plus, 76 % considèrent que le gouvernement devrait prendre des mesures pour s'assurer que plus d'informations soient facilement accessibles au public.**

**Parmi les répondants, 67 % ont l'impression que leurs renseignements personnels sont moins bien protégés au quotidien qu'ils ne l'étaient il y a dix ans, et près de la moitié (48 %) considèrent que les entreprises ne prennent pas leur rôle au sérieux concernant la protection des renseignements personnels.**

**Parmi les répondants, 91 % sont soucieux de la protection accordée à leurs renseignements personnels au point de faire davantage affaire avec des entreprises qui possèdent une bonne réputation quant à la protection des renseignements personnels de leurs clients.**

**Dans la région de Montréal, près d'une personne sur trois a déjà été affectée négativement par la façon dont un organisme public ou une entreprise privée utilise ou partage ses renseignements.**

Ce sondage a été réalisé avant les plus récents incidents médiatisés impliquant la communication non autorisée de renseignements personnels d'un nombre important de citoyens au Québec.

Outre ce sondage, la Commission a considéré l'ensemble des éléments de contexte afin de déterminer les enjeux retenus aux fins de sa planification stratégique, ses axes d'intervention, ses orientations, ses objectifs stratégiques, les indicateurs pertinents ainsi que les cibles à atteindre. Toute évaluation du contexte entourant les activités de l'organisation aborde nécessairement l'évolution des technologies et de l'économie numérique, facteurs incontournables des enjeux en matière de protection des renseignements et d'accès à l'information gouvernementale.

Également, l'accumulation des dossiers en traitement à la Commission influence les délais de traitement et nuit à l'efficacité du système. Les discussions et les réflexions sur ces éléments ont donc pris une place importante dans l'élaboration du plan stratégique.

Le chapitre du présent rapport présentant les résultats relatifs au plan stratégique et à la Déclaration de services aux citoyens précise le contenu de ce plan.

## LE REHAUSSEMENT DU FINANCEMENT ET LA NOMINATION DE NOUVEAUX MEMBRES

La planification stratégique 2019-2023 a été élaborée dans le contexte du rehaussement du financement de l'organisation et de la nomination de nouveaux membres à l'été 2018. Ces nominations ont fait passer à dix leur nombre, alors qu'auparavant il n'y en avait jamais eu plus de sept en fonction au même moment.

La Commission a aussi mis sur pied une nouvelle équipe, qui effectue de la recherche et de la veille d'enjeux stratégiques. L'objectif est de fournir davantage d'informations sur le développement de nombreux sujets d'actualité, d'alimenter les réflexions sur les enjeux stratégiques et de développer de la documentation et des outils de sensibilisation et de promotion au profit des organisations et des citoyens.

Le rehaussement budgétaire de l'ordre de 1,5 million de dollars a aussi permis l'embauche de personnel additionnel. Cet ajout rétablit le taux des effectifs dont dispose la Commission à ceux des années 2009-2010. En effet, le sommet a été atteint en 2011, alors que la Commission pouvait compter sur 64 personnes en poste pour accomplir ses nombreux mandats. Depuis, ce nombre n'a cessé de diminuer, faute de ressources financières suffisantes. La Commission comptait à peine 53 personnes au 31 mars 2018. Les embauches récentes ramènent les effectifs à un peu plus de 60 personnes.

Ainsi, bien que l'ajout de forces vives de la dernière année devrait permettre d'améliorer progressivement la performance des sections juridictionnelle et de surveillance de la Commission, elle ne peut suffire à lui permettre d'assumer pleinement et efficacement ses nombreux mandats dans le contexte des enjeux actuels et futurs en matière de protection des renseignements personnels et d'accès aux documents des organismes publics.

## LA HAUSSE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS

La Commission a augmenté de 30 % le nombre de dossiers traités en 2018-2019, tous secteurs d'activités confondus. Le total de 2 495 dossiers traités représente un sommet inégalé à la Commission.

La hausse du nombre de dossiers traités a été particulièrement marquée pour trois types de demandes, soit les dossiers juridictionnels, les enquêtes et les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

Pour la première fois depuis 2012-2013, la section juridictionnelle a traité plus de dossiers qu'elle en a reçus, ce qui a permis de réduire le nombre de dossiers en traitement. La Commission a fixé au rôle d'audience 818 dossiers de plus que l'an dernier, une hausse de 71 %, grâce à la nomination de nouveaux membres. Elle a aussi augmenté de 43 % le nombre de dossiers réglés par médiation.

En matière d'enquête, soulignons une hausse de 64 % des dossiers traités par rapport à l'an dernier. Quant aux dossiers de recherche, le nombre de dossiers traités est passé de 51 en 2017-2018 à 132 en 2018-2019, une hausse de plus de 150 %. Les résultats quant aux dossiers juridictionnels et aux dossiers d'enquête sont présentés plus en détail au chapitre du présent rapport portant sur les résultats du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens.

Au cours du dernier exercice, la Commission a également reçu 2 341 nouveaux dossiers, ce qui représente une hausse de 4,4 % par rapport aux 2 242 dossiers reçus lors de l'exercice précédent. Considérant que la Commission cherche à réduire les délais de traitement des dossiers en juridictionnel et en surveillance, il importe de diminuer le nombre de dossiers en traitement. La hausse du nombre de dossiers reçus peut donc miner les efforts de réduction des délais de la Commission. Par conséquent, cet aspect est à surveiller.

## LA VIDÉOSURVEILLANCE

Considérant le déploiement sans cesse plus fréquent de caméras de surveillance par les organismes publics et les entreprises, la Commission a diffusé en février 2019 une mise à jour de son document d'information portant sur le sujet. Cette fiche d'information énonce de bonnes pratiques pouvant servir de source d'inspiration à toute organisation qui considère devoir recourir à ce mode de surveillance tout en tenant compte adéquatement de la protection des renseignements personnels. Elle peut également servir de guide à une organisation qui souhaite évaluer un système déjà en place.

Cette fiche peut être consultée sur le site Internet de la Commission. Elle invite à une réflexion sur la nécessité de recueillir des renseignements personnels par le biais de la vidéosurveillance, sur la désignation d'une personne responsable, sur l'information donnée aux personnes dont les images sont susceptibles d'être captées, sur la sécurité des images collectées, leur accès et leur destruction et sur l'utilité de réévaluer périodiquement la nécessité de recourir à la vidéosurveillance.

## L'ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

Afin de souligner la Journée internationale de protection des données personnelles, la Commission publiait, le 26 janvier 2018, une fiche d'information concernant l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP). Cette publication avait pour objectif de faire connaître cette pratique peu répandue au Québec, mais bien établie dans les autres provinces du Canada et dans plusieurs pays, qui la connaissent sous le terme anglais *privacy impact assessment*.

L'EFVP est un processus visant à déterminer si un projet pose des risques en matière de protection de la vie privée, à vérifier sa conformité aux lois de protection des renseignements personnels et, le cas échéant, à permettre la mise en place de mesures susceptibles d'éliminer ou de minimiser les risques qu'il présente. Bien que la réalisation d'une EFVP ne soit généralement pas obligatoire, la Commission encourage l'adoption de cette pratique par les entreprises et les organismes québécois. Elle diffusera un guide à cet effet au cours de la prochaine année.

## LE DÉFI DES VILLES INTELLIGENTES

En 2018-2019, la Commission a été approchée par les municipalités québécoises finalistes au Défi des villes intelligentes lancé par Infrastructure Canada. Ces villes devaient produire une EFVP préliminaire et la soumettre à la Commission, avant de la produire au jury avec leur proposition définitive de projet. Ce fut l'occasion pour la Commission d'établir un dialogue avec ces municipalités au sujet des répercussions potentielles de leur projet sur la vie privée des citoyens.

## L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'actualité de la dernière année a été marquée par l'amplification des réflexions, des discussions et des échanges portant sur le développement et le déploiement de l'intelligence artificielle (IA). Considérant les questions importantes que son utilisation pose en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et au respect de la vie privée, la Commission a déposé, le 29 mars 2018, un mémoire dans le cadre de la consultation tenue par les instigateurs de la Déclaration de Montréal pour un développement responsable de l'intelligence artificielle.

Dans ce mémoire, intitulé *Pour un développement responsable de l'intelligence artificielle qui respecte le droit à la vie privée et responsabilise tous les acteurs impliqués*, la Commission considère que la protection de la vie privée et le développement de l'IA ne sont pas irréconciliables. Réaffirmant la pertinence des principes reconnus en matière de protection des renseignements personnels au contexte de l'IA, elle considère toutefois que des ajustements devraient être apportés aux lois existantes afin de répondre aux enjeux qui découlent de son utilisation.

Elle propose quatre éléments susceptibles d'éviter que le développement et l'utilisation de l'IA ne se fassent au détriment de la protection de la vie privée : la responsabilisation de tous les acteurs concernés; l'investissement dans le développement de technologies protectrices de la vie privée; la valorisation des entreprises et des organismes publics qui protègent les renseignements personnels; et, finalement, la modernisation des lois existantes.

La Commission compte participer activement à la réflexion et aux discussions relatives aux enjeux de l'IA en matière de protection des renseignements personnels et de transparence. Elle a notamment contribué à la rédaction de la résolution sur l'éthique en intelligence artificielle, adoptée lors de la 40<sup>e</sup> Conférence internationale des commissaires à la protection des données et de la vie privée. Cette déclaration représente un consensus international des autorités de protection des données et de la vie privée autour de six grands principes devant guider le développement de l'IA. De plus, la Commission participe à la réflexion en cours de réalisation par la Commission de l'éthique en science et en technologie concernant les données massives et l'administration publique.

## LA TOURNÉE DES ÉCOLES SECONDAIRES

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

Durant l'année scolaire 2018-2019, la tournée a permis de rencontrer plus de 22 000 élèves de niveau secondaire, dans 82 écoles réparties dans 11 régions du Québec, pour les inciter à adopter un comportement responsable et sécuritaire sur Internet.

Actifs sur le Web et les réseaux sociaux sans être toujours conscients des conséquences et des risques liés à leur utilisation, les adolescents forment un groupe vulnérable. Aussi la Commission espère-t-elle que les jeunes développeront de bonnes habitudes 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.

Depuis le début de cette activité en octobre 2017, la Commission a rencontré plus de 32 470 élèves.

# 6 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Le présent chapitre présente la nouvelle planification stratégique 2019-2023 de la Commission, ses cibles et les données de départ pertinentes. Il présente également les résultats relatifs à la déclaration de services de l'organisation.

## 6.1 RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

Objectif	Indicateur	Cible prévue	Données de départ	Page
Augmenter le nombre de dossiers de plainte traités	Nombre de plaintes traitées	Cible finale : à déterminer  Cible annuelle 2019-2020 : établir la cible	120 enquêtes traitées en 2018-2019	24
Réduire les délais de traitement des dossiers juridictionnels	Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu	Cible finale : 75 % de dossiers fermés en 18 mois ou moins  Cible annuelle 2019-2020 : 75 % de dossiers fermés en 27 mois ou moins	75 % des dossiers fermés en 25 mois en 2018-2019	26
	Nombre de dossiers en attente	Cible finale : diminution du nombre de dossiers en attente	2 795 dossiers en attente au 1 <sup>er</sup> avril 2019	26
Accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours	Nombre d'outils déployés	1 outil par année	S. O.	30
Intervenir en fonction des priorités établies	Nombre d'interventions initiées annuellement	5 interventions annuelles	S. O.	31
Réaliser les activités de promotion et de sensibilisation ciblées	Pourcentage d'activités réalisées annuellement	100 % chaque année	S. O.	32
Poursuivre le développement de l'expertise du personnel	Jours de formation par employé	3 jours de formation par année	1,41 jour de formation par personne en 2018-2019	33
Augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail	Nombre de mesures mises en place	2 mesures annuellement	S. O.	33

## 1<sup>ER</sup> ENJEU

### Des recours efficaces et accessibles

## AXE D'INTERVENTION 1.1 – TRAITEMENT DES DOSSIERS

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

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

### ORIENTATION 1.1.1

#### Optimiser le traitement des dossiers

#### OBJECTIF 1.1.1.1

##### Augmenter le nombre de dossiers de plainte traités

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible finale
Nombre de plaintes traitées	Établir la cible	À déterminer

### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

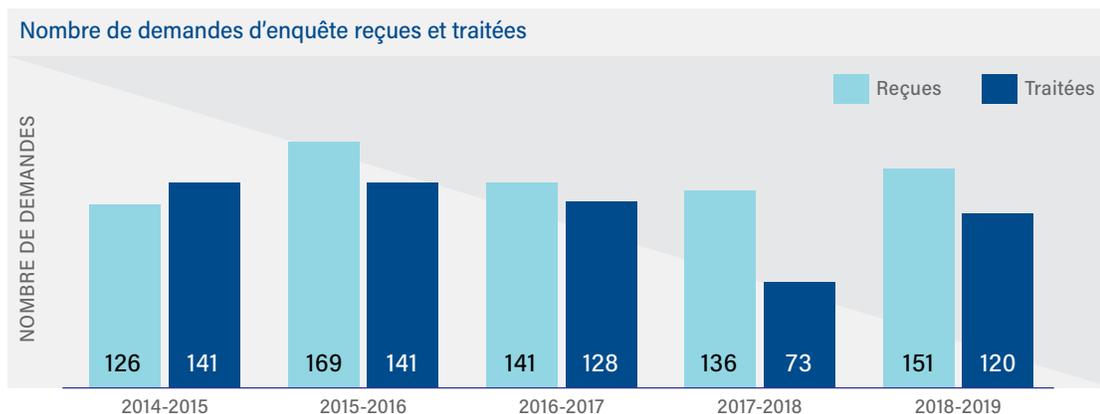
La section de surveillance de la Commission est régulièrement sollicitée par la dénonciation de pratiques contraires aux principes de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé, particulièrement en matière de protection des renseignements personnels. Que les informations à l'origine des enquêtes de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

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

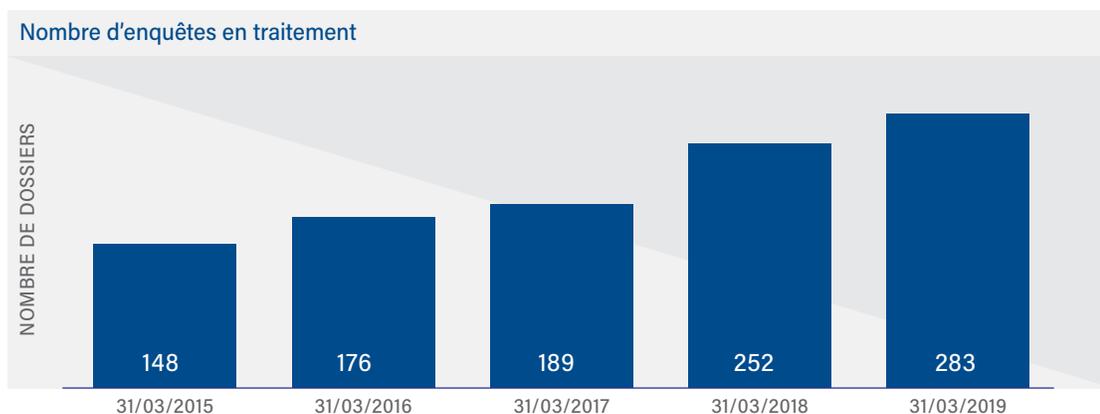
Dans ce contexte, la Commission doit optimiser ses actions en tenant compte de sa capacité d'intervention. Elle doit utiliser les différents pouvoirs et outils à sa disposition selon la nature et l'importance des enjeux soulevés dans les différents dossiers de plainte avec l'objectif de faire modifier les pratiques des organismes et des entreprises. Continuer à faire enquête sur le plus grand nombre de dossiers possible ne serait pas efficace ni réaliste. La première année du présent plan stratégique sera donc consacrée à cette transition et à l'évaluation de sa capacité de traitement des enquêtes afin d'établir adéquatement des cibles pour les années subséquentes.

## POINT DE DÉPART 2018-2019

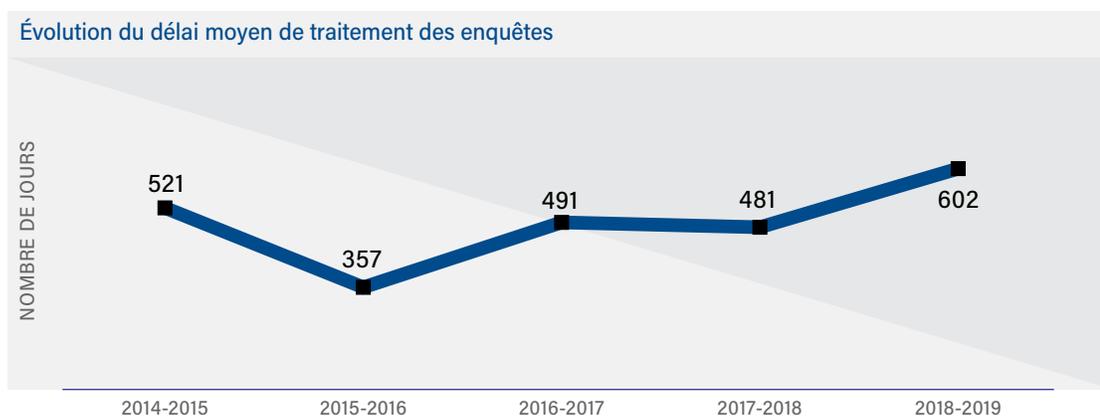
La figure ci-après montre l'évolution des cinq dernières années du nombre de dossiers d'enquête reçus et traités par la section de surveillance de la Commission.



L'augmentation du nombre de dossiers traités par rapport au dernier exercice est un pas dans la bonne direction, mais le constat s'impose de nouveau que le nombre de dossiers reçus a été, pour un quatrième exercice consécutif, supérieur au nombre de dossiers traités. Selon cette évolution, le nombre de dossiers en traitement ne cesse d'augmenter et se présente comme suit à la fin des cinq derniers exercices.



L'augmentation des dossiers en traitement a nécessairement pour conséquence d'accroître le délai moyen de traitement des dossiers fermés au cours des cinq derniers exercices, comme en témoigne le graphique figure suivant.



À terme, l'augmentation du nombre de dossiers de plainte traités devrait permettre de réduire ces délais moyens de traitement.

Le deuxième objectif stratégique retenu par la Commission dans son plan stratégique 2019-2023 concerne d'ailleurs la réduction des délais de traitement par la section juridictionnelle.

### OBJECTIF 1.1.1.2

#### Réduire les délais de traitement des dossiers juridictionnels

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible finale
Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 18 mois ou moins
Nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

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

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

#### POINT DE DÉPART 2019-2020

- Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu

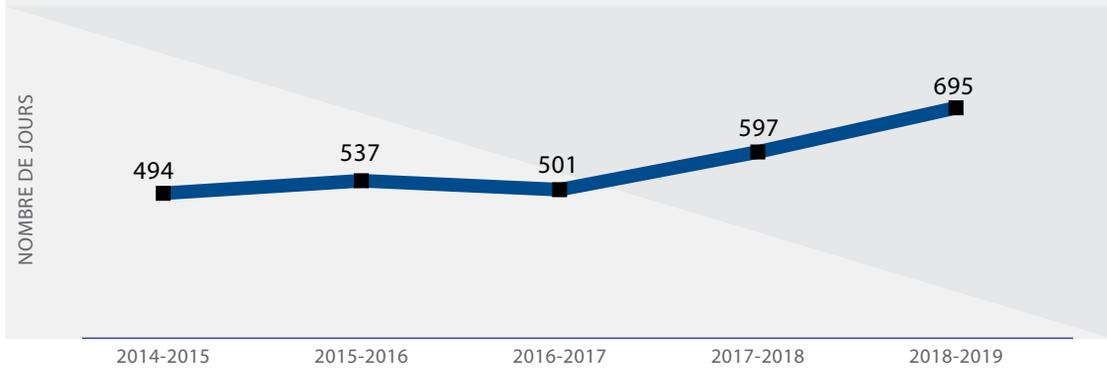
Le premier indicateur de l'objectif stratégique visant la réduction des délais de traitement des dossiers juridictionnels consiste à traiter 75 % des dossiers juridictionnels dans un délai toujours plus court : 27 mois en 2019-2020, 24 mois en 2020-2021, 21 mois en 2021-2022 et 18 mois en 2022-2023.

À titre indicatif, en 2018-2019, parmi les dossiers fermés, 75 % l'ont été dans un délai maximal d'un peu plus de 25 mois. Toutefois, éviter que le délai de traitement de 75 % des dossiers fermés par la section juridictionnelle ne progresse au-delà de 27 mois en 2019-2020 et ne diminue progressivement par la suite représente un important défi considérant le nombre élevé de dossiers toujours en attente de traitement.

À titre indicatif, les graphiques qui suivent représentent les délais de traitement selon les principaux modes de fermeture des dossiers en juridictionnel, pour les cinq dernières années.

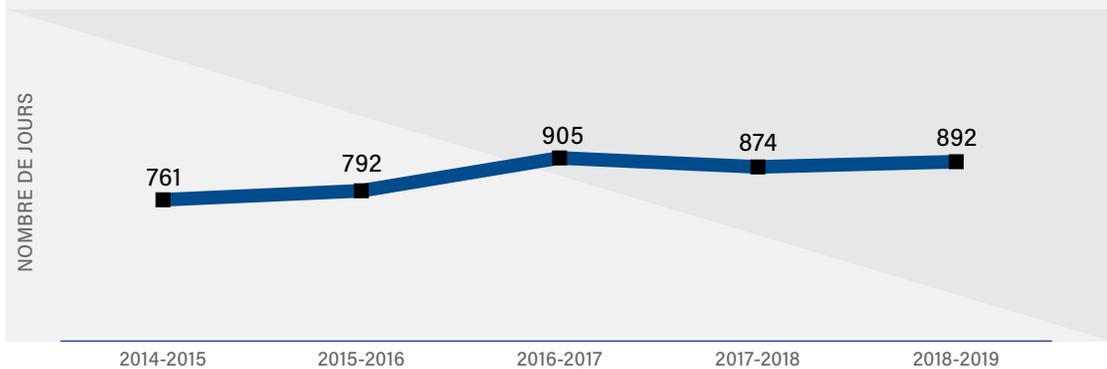
Tout d'abord, le graphique suivant présente le délai de traitement des dossiers clos par décision lorsqu'une seule audience est requise, c'est-à-dire lorsqu'il n'y a aucune remise d'audience ni aucun délai accordé après l'audience pour acheminer des éléments de preuve ou des observations à la Commission.

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



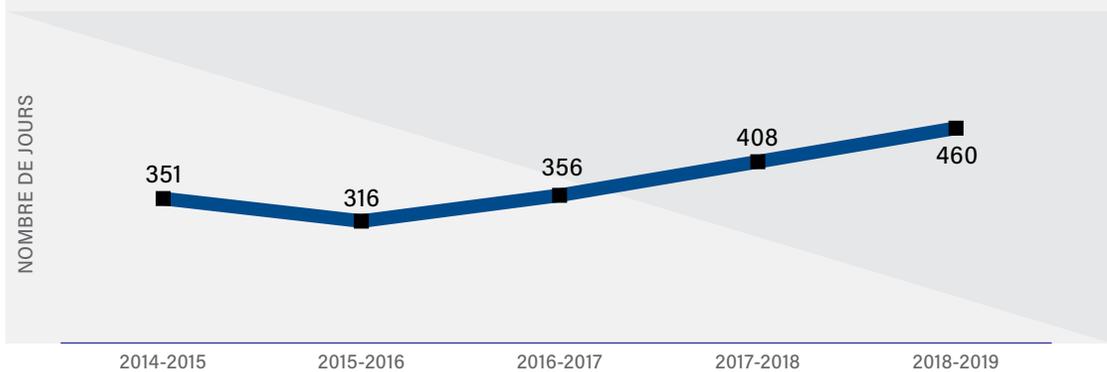
Le graphique suivant présente l'évolution du délai moyen de traitement lorsqu'une audience ne suffit pas à la prise en délibéré du dossier.

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



Finalement, le graphique qui suit présente le délai moyen de traitement des dossiers clos dans le cadre du processus de médiation.

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

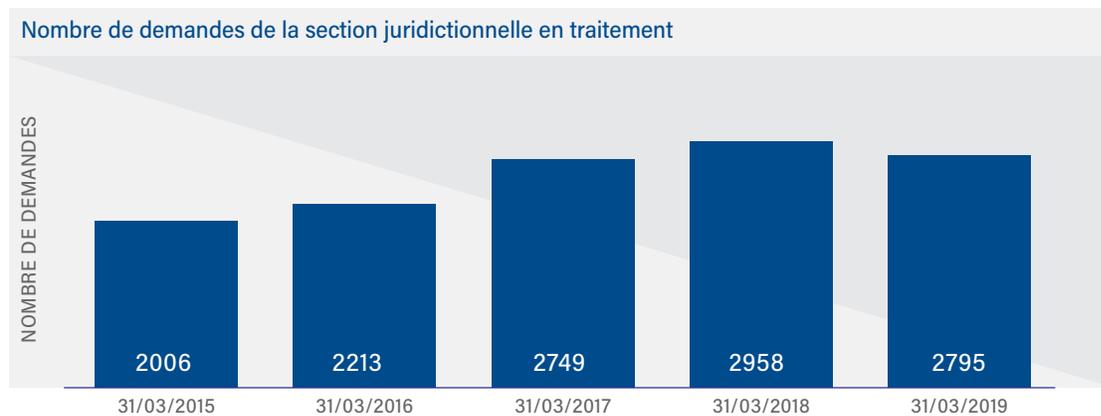


Pour l'organisation, inverser la tendance à la hausse du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle représente un important défi dans le cadre de la réalisation de la planification stratégique 2019-2023. En effet, ce délai dépend directement de l'âge des dossiers en traitement : plus leur nombre augmente, plus ils seront « âgés » au moment de leur traitement. De plus, l'inventaire actuel comprend des dossiers en attente depuis plusieurs années. Leur traitement augmentera nécessairement les délais moyens présentés ci-dessus.

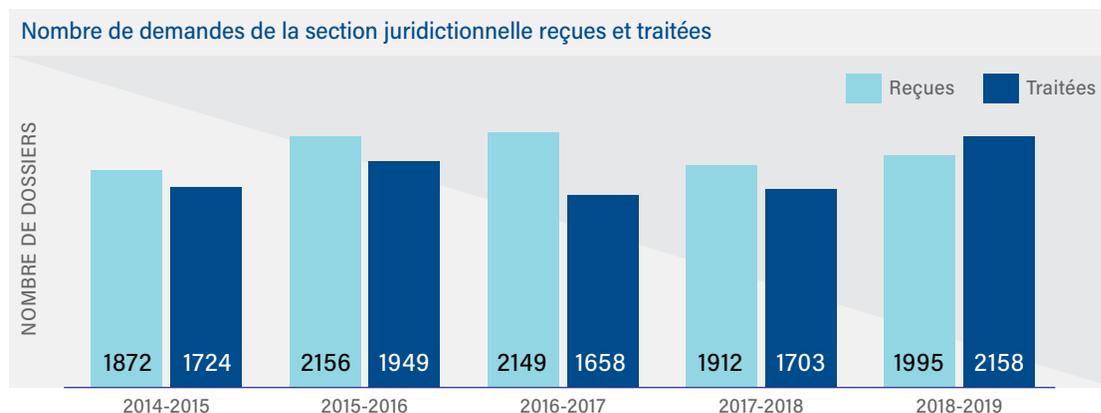
C'est pourquoi le second indicateur retenu par la Commission est le nombre de dossiers en attente de traitement.

► Nombre de dossiers en attente de traitement

Le nombre de dossiers en attente de traitement à la section juridictionnelle a diminué au terme de l'exercice 2018-2019, comme le montre le graphique qui suit. Le point de départ pour l'atteinte de la cible de réduction du nombre de dossiers en attente est donc de 2 795 dossiers.

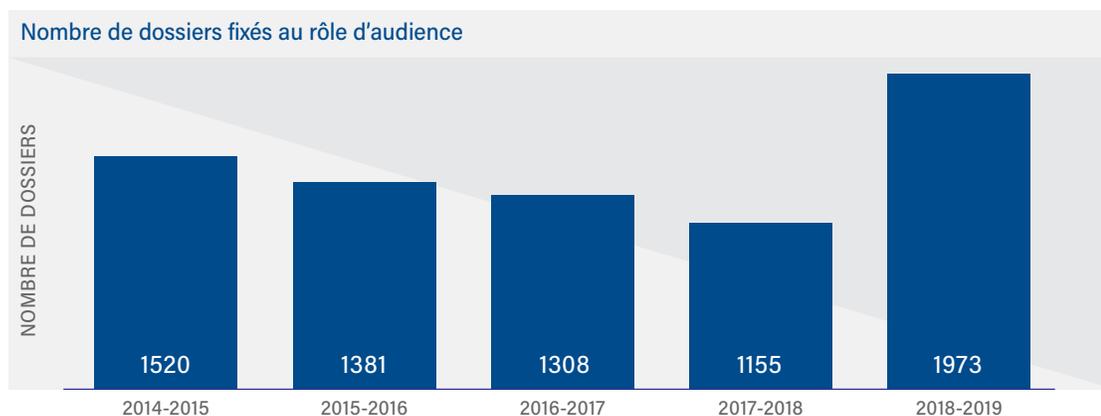


Le nombre de dossiers juridictionnels en attente dépend directement du nombre de dossiers reçus et traités, lesquels se présentent comme suit pour les cinq derniers exercices.



Considérant les augmentations prononcées du nombre de dossiers en attente de traitement au cours des exercices précédents, le nombre de dossiers en attente demeure nettement trop élevé. Toutefois, pour la première fois depuis 2012-2013, la Commission a traité plus de dossiers qu'elle en a reçus, ce qui a permis de réduire de 163 le nombre de dossiers en attente de traitement. Il s'agit de la deuxième baisse la plus importante depuis le début des années 2000. Cette baisse atteint la deuxième cible fixée pour l'objectif stratégique visant la réduction des délais de traitement des dossiers juridictionnels.

Ces résultats sont le fruit d'améliorations continues dans le processus de traitement des dossiers en juridictionnel et du rehaussement du financement, qui a permis la nomination de nouveaux membres. Parmi les améliorations apportées au processus, soulignons les efforts constants de la Commission pour maximiser l'utilisation des plages horaires disponibles au rôle d'audience. En effet, la fixation de dossiers au rôle d'audience a une influence directe sur le nombre de dossiers traités. Voici comment se traduit l'évolution du nombre de dossiers fixés au rôle au cours des cinq derniers exercices.

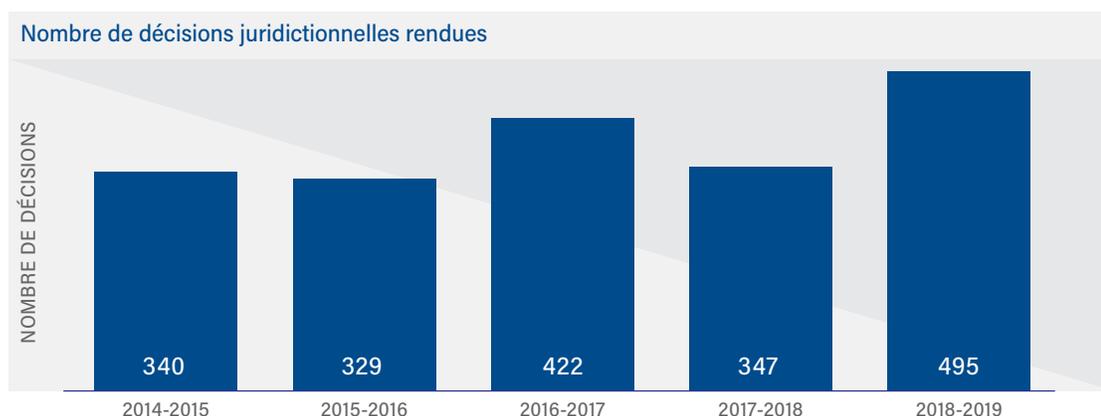


La tendance à la baisse du nombre de dossiers fixés au rôle d'audience a été inversée durant le dernier exercice et un nouveau sommet a été atteint. Cette situation découle directement de la nomination de nouveaux membres. La nomination de plus de membres a également permis la tenue d'un nombre accru d'audiences, comme le montrent les chiffres qui suivent.

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

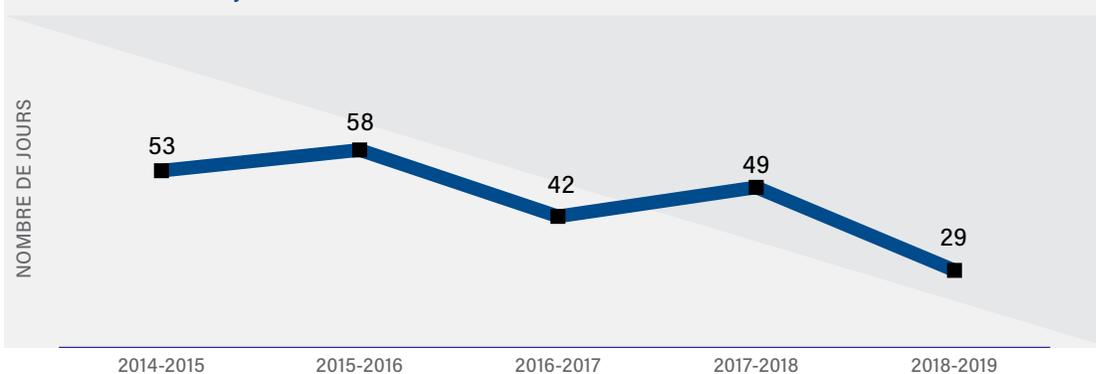
Lieu	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Montréal	380	231	361	327	442
Québec	63	167	91	69	155
Régions	108	83	103	43	114
Total	551	481	555	439	711

Considérant le nombre plus élevé de dossiers inscrits et d'audiences tenues, le nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle a également connu une hausse appréciable en 2018-2019.



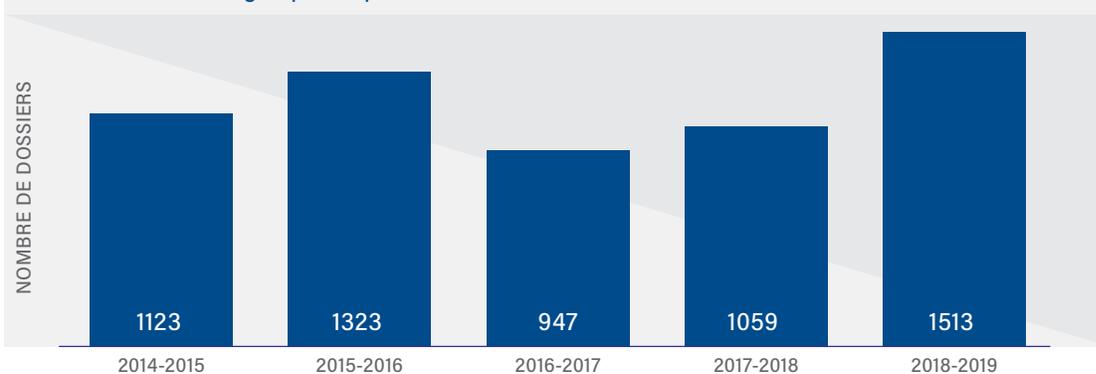
L'ajout de membres à la section juridictionnelle a aussi permis une diminution du délai moyen de prise en délibéré des dossiers.

### Évolution du délai moyen de délibéré



L'ajout de membres et la hausse du nombre de dossiers inscrits au rôle ont également contribué à régler un nombre record de dossiers en médiation, à la satisfaction des parties. Il s'agit d'une hausse de 43 % pour l'année 2018-2019.

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



Ainsi, bien que le défi de réduction des délais de la section juridictionnelle demeure important, ces résultats permettent d'envisager l'avenir avec optimisme, dans la mesure où la Commission peut compter sur dix membres. En effet, les postes laissés vacants à la suite de départs ont une influence directe sur la capacité de la Commission à traiter les dossiers en attente.

## ORIENTATION 1.1.2

### Améliorer l'accessibilité des services

#### OBJECTIF 1.1.2.1

##### Accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible finale
Nombre d'outils déployés	1 outil	1 outil par année

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

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

## POINT DE DÉPART 2019-2020

La Commission déterminera en cours d'exercice l'outil facilitant l'accessibilité des recours qu'elle développera pour l'année 2019-2020.

## 2<sup>E</sup> ENJEU

### Une influence accrue sur les comportements et sur les pratiques

## AXE D'INTERVENTION 2.1 – SURVEILLANCE DES PRATIQUES

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

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

### ORIENTATION 2.1.1

#### Optimiser les interventions afin d'influencer les pratiques des entreprises et des organismes publics

#### OBJECTIF 2.1.1.1

##### Intervenir en fonction des priorités établies

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible finale
Nombre d'interventions initiées annuellement	5 interventions initiées	5 interventions initiées annuellement

### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

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

## POINT DE DÉPART 2019-2020

La Commission a déterminé cinq priorités d'intervention en début d'exercice 2019-2020. Afin de ne pas nuire à l'efficacité de certaines de ces interventions encore non amorcées, celles-ci seront incluses dans son prochain rapport annuel lors de cette reddition de comptes.

## AXE D'INTERVENTION 2.2 – PROMOTION ET SENSIBILISATION

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

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

## ORIENTATION 2.2.1

### Accroître la visibilité de la Commission

#### OBJECTIF 2.2.1.1

##### Réaliser les activités de promotion et de sensibilisation ciblées

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible finale
Pourcentage d'activités réalisées annuellement	100 % d'activités réalisées	100 % d'activités réalisées

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

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

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

#### POINT DE DÉPART 2019-2020

La Commission a cerné en début d'exercice les activités de promotion et de sensibilisation prioritaires qu'elle effectuera en 2019-2020. Elle en rendra compte dans son prochain rapport annuel. À titre d'exemple, le 25<sup>e</sup> anniversaire d'adoption de la Loi sur le privé sera l'occasion de plusieurs activités visant une réflexion sur la révision de cette législation. La Commission a poursuivi sa tournée de sensibilisation auprès des jeunes dans les écoles secondaires.

## 3<sup>e</sup> ENJEU

### Une équipe compétente et mobilisée

## AXE D'INTERVENTION 3.1 - EXPERTISE DES RESSOURCES

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

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

## ORIENTATION 3.1.1

### Accroître l'expertise de pointe du personnel

#### OBJECTIF 3.1.1.1

##### Poursuivre le développement de l'expertise du personnel

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible finale
Jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé par année

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

La formation continue permet au personnel de parfaire ses connaissances et ses compétences. C'est pourquoi la Commission a choisi cet outil dans son plan stratégique pour mesurer le développement de l'expertise de son personnel. Elle a fixé la cible à trois jours de formation par année pour chaque employé.

#### POINT DE DÉPART 2019-2020

À titre indicatif, l'ensemble du personnel de la Commission a suivi l'équivalent de 64,96 jours de formation en 2018-2019, ce qui représente une moyenne de 1,41 jour de formation par employé.

## ORIENTATION 3.1.2

### Offrir un milieu de travail attrayant et valorisant

#### OBJECTIF 3.1.2.1

##### Augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible finale
Nombre de mesures mises en place	2 mesures mises en place	2 mesures mises en place annuellement

#### CONTEXTE LIÉ À L'OBJECTIF

Dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, un milieu de travail attrayant et valorisant est susceptible d'attirer de nouveaux employés et de favoriser la rétention du personnel en place. La Commission souhaite donc mettre en place plus de mesures d'amélioration du contexte de travail au cours des prochaines années.

#### POINT DE DÉPART 2019-2020

La Commission entend mettre en place annuellement au moins deux mesures d'amélioration du contexte de travail. Il peut s'agir notamment de politiques internes ou d'activités de reconnaissance. Pour le présent exercice, la Commission a mis en place un coffre d'outils visant le transfert des connaissances, a tenu une activité de reconnaissance et a évalué la possibilité de participer au projet pilote relatif au télétravail.

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

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

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

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

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

#### ▶ L'ACCESSIBILITÉ

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

#### ▶ L'ASSISTANCE

La Commission offre un service de réponse téléphonique aux demandes d'information venant de sa clientèle. Au cours du dernier exercice, 27 883 appels ont été reçus par la Commission. Ce nombre représente une augmentation de 41 % 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 le système RVI ne permet pas au citoyen d'obtenir la réponse qui le satisfait, l'appel est dirigé vers la réception du bureau de Québec. Celle-ci a ainsi reçu un total de 10 976 appels durant le présent exercice. De ce nombre, 6 194<sup>6</sup> étaient des demandes d'information qui ont été confiées aux préposés aux renseignements en raison de la complexité des questions.

<sup>6</sup> Une nouvelle méthode pour comptabiliser les appels a été appliquée. Si cette méthode avait été appliquée à l'exercice précédent, le nombre aurait été de 6 602 appels.

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

### Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements

- ▶ Demandes d'accès ou de rectification
- ▶ Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels
- ▶ Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises
- ▶ Renseignements liés au logement
- ▶ Renseignements liés aux dossiers médicaux
- ▶ Notion de consentement
- ▶ Renseignements liés au crédit
- ▶ Renseignements liés aux caméras de surveillance
- ▶ Utilisation de cartes d'identité

### Demandes de renseignements par sujet

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

- ▶ LA CÉLÉRITÉ

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

Le 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 2018-2019	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	93,6 %	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	99,8 %	98,6 %	97,7 %	98,2 %

Au total, 99,8 % des appels ont été traités dans les 24 heures, pour un délai moyen de rappel de 13 minutes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une diminution considérable en ce qui concerne le délai d'attente pour que le citoyen soit rappelé, grâce au service de qualité offert par les préposés qui prend la forme d'explications rigoureuses et complètes afin de bien répondre aux demandes des citoyens.

Quant aux demandes générales d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de la demande, que cette dernière soit formulée par courriel, par télécopieur ou par courrier postal. Les courriels reçus proviennent de citoyens, de chercheurs, de responsables de l'accès à l'information 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. On constate une hausse importante de 52 % du nombre de courriels reçus par rapport à l'exercice précédent, pour un total partiel de 493 courriels de plus et un total de 1 030 messages électroniques. Globalement, que ce soit au téléphone ou par écrit, la Commission a traité un total de 7 224 demandes d'information.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission de produire un accusé de réception des nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier dans les dix jours ouvrables. À cet égard, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été, pour les demandes reçues en 2018-2019, de 15,1 jours ouvrables, ce qui est équivalent au délai de 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, une quarantaine de plaintes ont été présentées à l'égard de la qualité des services fournis par la Commission, comparativement aux 32 plaintes déposées lors de l'exercice précédent.

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

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

# 7

## RAPPORT D'ACTIVITÉS

Conformément à l'article 118 de la Loi sur l'accès, la Commission présente ci-après un rapport de ses principales activités pour l'exercice qui s'est déroulé du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019. Selon cet article, ce rapport porte notamment sur l'observation de cette loi et de la Loi sur le privé ainsi que sur les moyens dont dispose la Commission pour leur application.

### UNE RÉFORME ATTENDUE

Dans son rapport annuel 2017-2018, la Commission faisait état de l'évolution des travaux qui ont suivi la parution de son rapport quinquennal de 2016, intitulé *Rétablir l'équilibre*. Ce rapport est divisé en 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 ».

La Commission soulignait, dans son dernier rapport annuel, le dépôt du projet de loi no 179 en mai 2018, lequel prévoyait de nombreuses modifications à la Loi sur l'accès. Ce projet de loi n'a pu être adopté avant le déclenchement des élections et aucun autre projet de loi prévoyant des modifications d'importance à la Loi sur l'accès ou à la Loi sur le privé n'a été présenté à l'Assemblée nationale depuis. Pourtant, comme l'actualité le démontre, il est urgent de réviser en profondeur le cadre normatif en matière de protection des renseignements personnels et de transparence étatique.

La Commission a saisi chaque occasion de rappeler l'importance de moderniser ce cadre normatif, notamment lors de ses comparutions devant les commissions parlementaires de l'Assemblée nationale. Compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement numérique et technologique, elle poursuit ses travaux en vue de bonifier les propositions faites dans son dernier rapport quinquennal.

### LES INCIDENTS IMPLIQUANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les incidents impliquant des renseignements personnels occupent une portion toujours croissante de l'espace médiatique en raison de leur fréquence et de leur importance. Ainsi, dans les dernières années, des millions de personnes au Québec comme ailleurs ont été victimes de fuites de renseignements personnels de très grande ampleur, notamment chez Yahoo, Equifax, British Airways, Marriott ou Facebook. Plus récemment, le vol des données de près de 3 millions de clients de Desjardins et de près de 106 millions de clients de Capital One, dont 6 millions de Canadiens, frappe particulièrement l'imaginaire. Bon nombre de citoyens ont été touchés par l'un ou l'autre de ces événements.

La Commission est extrêmement préoccupée par la multiplication des fuites de données, d'autant plus que le risque qu'elles se produisent ne cesse d'augmenter : les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, accumulent des quantités toujours plus importantes de renseignements personnels et les stockent sans parvenir à leur offrir un niveau de protection suffisant. Comme le démontrent les résultats du sondage réalisé dans le cadre des travaux d'élaboration de son plan stratégique, la population est préoccupée par les enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels. La Commission est appelée à être sollicitée de plus en plus à la suite de tels incidents, augmentant d'autant la pression sur ses ressources. Il est crucial de trouver des pistes de solution avant-gardistes pour rassurer les citoyens et garantir une meilleure protection de leur vie privée.

## LES 25 ANS DE LA LOI SUR LE PRIVÉ

En 1994, le Québec innovait en adoptant la première loi sur la protection des renseignements personnels applicable au secteur privé au Canada. Construite sur la base d'une relation commerciale traditionnelle ou dans un contexte d'une relation employeur-employé, l'actualité de la dernière année a mis en évidence la désuétude de plusieurs de ses dispositions. En effet, sans modification en profondeur depuis son adoption, cette loi n'est pas adaptée au contexte technologique et de l'économie numérique. Elle ne suffit plus à protéger adéquatement les renseignements personnels des citoyens.

Dans le contexte de ces 25 ans, la Commission a procédé à un appel de textes afin de solliciter les points de vue sur la suffisance des règles et ainsi de l'aider à atteindre son objectif de protéger adéquatement les renseignements personnels des citoyens. Ces textes alimenteront la réflexion sur les réformes législatives à venir. De plus, un colloque organisé par la Commission en collaboration avec le Barreau du Québec aura lieu en novembre 2019 et fournira l'occasion aux intervenants intéressés d'échanger sur la mise à jour des règles de protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

## LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉTENUS PAR LES PARTIS POLITIQUES

Les mesures d'encadrement entourant la collecte, l'utilisation et la conservation de renseignements personnels interpellent la Commission dans plusieurs secteurs. Au cours de l'exercice 2018-2019 et dans le contexte des élections générales tenues au Québec en 2018, le cadre juridique applicable aux partis politiques en matière de protection des renseignements personnels a attiré l'attention de plus d'un intervenant, notamment à la suite de l'affaire impliquant Facebook et Cambridge Analytica.

Le 17 septembre 2018, dans le cadre d'une résolution conjointe, les commissaires et ombudsmans à l'information et à la protection de la vie privée au Canada invitaient leurs gouvernements respectifs à mettre en place un cadre normatif qui exige que les partis politiques respectent les principes de protection de la vie privée reconnus mondialement, afin d'assurer aux citoyens un accès aux renseignements personnels détenus à leur sujet et de permettre à un organisme indépendant de vérifier le respect des règles en la matière.

De plus, en février 2019, la Commission a joint sa voix à celle d'Élections Québec afin de souligner l'importance d'assujettir les partis politiques à un encadrement assurant la protection des renseignements personnels, autant pour répondre aux enjeux relatifs à la vie privée que pour assurer une protection du processus démocratique. La Commission souligne qu'une réforme législative s'impose pour la mise en place du cadre souhaité.

## LA SOLLICITATION SOUTENUE DES SERVICES DE LA COMMISSION

Comme elle l'a fait dans son rapport annuel 2017-2018, la Commission diffuse ci-après la liste des organismes pour lesquels elle a reçu, au cours du dernier exercice, le plus de demandes de révision de citoyens au motif de ne pas avoir reçu de réponse dans le délai légal de 20 ou 30 jours pour leur demande d'accès ou de rectification. Le nombre d'occurrences est indiqué après le nom de chaque organisme concerné.

- ▶ Sûreté du Québec : 89
- ▶ Service de police de la Ville de Montréal : 31
- ▶ Ministère de la Sécurité publique : 22
- ▶ Ville de Montréal : 11
- ▶ CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal : 9
- ▶ Centre universitaire de santé McGill : 8
- ▶ Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques : 8
- ▶ Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale : 7
- ▶ Ville de Longueuil : 7
- ▶ Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : 6
- ▶ CISSS de Laval : 5
- ▶ Commission scolaire de l'Or-et-des-Bois : 5

La Commission diffuse cette liste avec l'objectif que les organismes concernés revoient leurs processus ou consacrent suffisamment de ressources au traitement des demandes afin de répondre dans les délais prévus à la Loi sur l'accès. Une diminution du nombre de demandes de révision déposées pour absence de réponse dans les délais aura pour effet de diminuer le nombre total de recours déposés à la section juridictionnelle. Cela permettra à l'organisation de consacrer ses énergies aux recours dans lesquels le litige porte sur le fond de la demande plutôt que sur le défaut de l'organisme d'avoir répondu, au bénéfice de tous les demandeurs d'accès et de rectification. En effet, encore cette année, 393 demandes de révision ont été soumises à la suite de l'absence de réponse d'un organisme public dans les délais impartis par la loi, ce qui représente près de 20 % des demandes soumises. Ce nombre est légèrement en hausse par rapport à l'an dernier.

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

La Sûreté du Québec constate une hausse importante du nombre de demandes d'accès qu'elle a dû traiter au cours du dernier exercice financier. L'organisme souligne que le nombre de demandes en révision pour absence de réponse dans les délais représente moins de 1% des demandes d'accès traitées dans la dernière année. Il poursuit sa démarche d'optimisation des processus de traitement des demandes d'accès entamé l'an dernier et précise les différents moyens qu'il entend mettre en place pour réduire les délais de traitement.

Quant aux autres organismes, plusieurs invoquent des difficultés ponctuelles (départs, difficulté de recrutement, hausse du nombre de demandes d'accès, etc.). Tous ces organismes ont indiqué les mesures qu'ils mettront en place afin d'éviter que ces situations ne se reproduisent. La Commission suivra l'évolution de la situation afin de déterminer si ces mesures sont efficaces.

## DES DÉCISIONS MARQUANTES RENDUES EN COURS D'EXERCICE

Le traitement des dossiers juridictionnels et de surveillance permet à la Commission, dans quelques cas, de rendre des décisions qui soulèvent des enjeux particulièrement intéressants. Quelques-uns de ces cas sont résumés ci-après. Rappelons, de plus, que les décisions rendues par la section de surveillance 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](http://jugements.qc.ca).

### DÉCISIONS DE LA SECTION DE SURVEILLANCE

- ▶ Centre de services partagés du Québec – dossier 1007894 S

La Commission a fait enquête à la suite d'une plainte concernant la collecte de renseignements personnels par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre d'une campagne de recrutement universitaire de la fonction publique qui s'est faite par le biais d'un formulaire développé par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Cette enquête visait à vérifier si les organismes respectaient les exigences de la Loi sur l'accès quant à la collecte du numéro d'assurance sociale (NAS).

La Commission déclare la plainte fondée. Elle conclut que les deux organismes ne respectent pas les obligations prévues à l'article 64 de la Loi sur l'accès en recueillant les trois derniers chiffres du NAS aux fins de s'assurer que chaque candidat ne possède qu'un seul dossier d'inscription, que ses résultats sont transférés adéquatement ou qu'il peut être identifié par le Centre d'assistance en dotation. Ainsi, en considérant que cette information n'est pas nécessaire, puisque d'autres moyens d'identification moins attentatoires à la vie privée sont disponibles pour atteindre ces objectifs, la Commission ordonne au CSPQ et au SCT de cesser de recueillir les trois derniers chiffres du NAS dans le cadre du processus de qualification pour un emploi dans la fonction publique.

- ▶ Thomson Tremblay inc. – dossier 1006934 S

La Commission a fait enquête notamment au sujet de la collecte de renseignements personnels par l'entreprise à l'étape de la préembauche. Plus précisément, l'entreprise, une agence de placement de personnel, collecte le numéro d'assurance sociale des candidats afin, selon elle, de vérifier la validité des permis de travail des candidats concernés.

La Commission conclut que l'entreprise contrevient à l'article 5 de la Loi sur le privé en recueillant des renseignements personnels non nécessaires à l'étape de la préembauche, soit le NAS des postulants. En effet, la Commission considère que l'entreprise dispose d'autres moyens pour vérifier la validité des permis de travail, comme celui de poser directement la question aux candidats sur le formulaire qu'elle leur demande de remplir. La Commission ordonne donc à l'entreprise de cesser, à l'étape de la préembauche, de recueillir le NAS des postulants. Elle ordonne aussi de détruire les informations relatives au NAS de toutes les personnes ayant postulé à un emploi et qui n'ont pas été embauchées.

- ▶ Ministère de la Santé et des Services sociaux et Régie de l'assurance maladie du Québec – dossier 1011656 S

La Commission a mené une enquête de sa propre initiative après avoir été informée que le ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque et médecin aurait utilisé ses autorisations d'accès afin d'accéder au dossier d'un membre de sa famille dans le Dossier santé Québec (DSQ). Cet accès aurait eu lieu alors que le ministre accompagnait ce proche à un rendez-vous médical et désirait faire une démonstration de l'utilisation du système au médecin traitant qui n'avait pas sa clé d'accès.

La Commission a ordonné au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) de retirer ou de suspendre le droit d'accès au DSQ au ministre à titre d'intervenant médecin tant qu'il n'exercera pas la médecine et que seuls les accès lui permettant l'exercice de ses fonctions ministérielles prévues à la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé lui soient octroyés. La Commission conclut aussi que les intervenants devraient être sensibilisés à leurs obligations en matière d'utilisation de leur accès au DSQ uniquement à des fins de services de santé de première ligne ou de continuum de soins et non à des fins personnelles.

De plus, la Commission conclut que le MSSS et la RAMQ devraient prendre des mesures visant à encadrer l'accès par un intervenant à son propre dossier par le biais du DSQ, notamment en incluant ce type de consultation dans le système de détection des usages inappropriés. Les vérifications qui sont faites à la suite de la détection de ces situations permettront de déterminer si l'accès par un intervenant à ses propres renseignements et leur utilisation sont faits à des fins personnelles ou dans le cadre de services de santé.

## DÉCISIONS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE

- ▶ Raymond Chabot Grant Thornton c. Châteauguay (Ville), 2018 QCCA 271

La demanderesse voulait obtenir la grille d'évaluation utilisée pour le pointage d'un appel d'offres de services professionnels dans le cadre de la vérification des états financiers annuels de l'organisme. Elle considérait que le document faisait partie des archives municipales et qu'il pouvait donc lui être communiqué.

Il a été établi que la grille d'évaluation en litige provenait des archives. Toutefois, la preuve a démontré qu'elle n'a pas fait l'objet de délibérations lors d'une séance publique du conseil municipal et qu'elle n'a pas été déposée lors d'une telle séance ni lors de la séance du comité plénier de l'organisme. De plus, elle n'était pas visée par une disposition expresse de la Loi sur les cités et villes<sup>7</sup> établissant qu'elle aurait fait partie des archives au sens de la loi. Ainsi, la Commission a jugé que cette grille d'évaluation ne faisait pas partie des archives municipales et n'avait donc pas un caractère public. Dès lors, l'organisme pouvait refuser la communication de cette grille formée en substance d'avis et de recommandations protégés par l'article 37 de la Loi sur l'accès.

<sup>7</sup> RLRQ, c. C-19.

► Tremblay c. Saint-Nazaire, 2018 QCCA 305

Le demandeur réclamait notamment l'accès à des relevés de drones faits sur une carrière par une firme d'arpenteurs-géomètres mandatée par l'organisme. Celui-ci a refusé de lui transmettre les rapports de la firme contenant les relevés de drones en soulevant l'application du secret professionnel de l'arpenteur-géomètre.

La Commission a conclu que les rapports en litige n'étaient pas protégés par le secret professionnel de l'arpenteur-géomètre. En effet, ces rapports n'ont pas été préparés dans le cadre d'une relation d'aide, entre la firme et l'organisme, impliquant la communication de renseignements sous le sceau de la confidentialité. D'une part, les relevés ont été effectués à l'aide de données constatées par la firme directement sur le site de la carrière. D'autre part, un exercice d'analyse ou d'interprétation des données obtenues a été effectué subséquemment par l'organisme, mais sans l'apport de la firme. Par conséquent, la Commission a ordonné que les rapports en litige soient communiqués au demandeur.

► Maxant c. Ville de Brossard, 2018 QCCA 217

Le demandeur souhaitait recevoir copie de documents en lien avec une nouvelle signalisation concernant l'interdiction de stationner dans certaines rues jouxtant notamment sa propriété et qui a mené à une contestation judiciaire. L'organisme a initialement refusé l'accès à ces documents en invoquant l'article 28 de la Loi sur l'accès.

À l'audience, l'organisme a informé la Commission qu'il abandonnait la restriction fondée sur l'article 28 de la Loi sur l'accès et a présenté de nouveaux motifs de refus. Il a alors invoqué l'article 32 de la Loi sur l'accès qui prévoit qu'un organisme public peut refuser de communiquer une analyse lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'avoir un effet sur une procédure judiciaire. Il a également fait valoir son droit au respect du secret professionnel prévu à l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne<sup>8</sup>.

Constatant que la réponse initiale de l'organisme n'était pas fondée sur des documents précis, la Commission a rappelé que le responsable de l'accès aux documents a le devoir de s'enquérir personnellement de l'existence des documents et qu'une investigation sérieuse et complète lui incombe à cet égard. Par ailleurs, l'organisme n'a fait valoir aucune raison sérieuse justifiant d'avoir agi tardivement pour invoquer un motif facultatif de refus. C'est pourquoi la Commission a rejeté le motif de refus facultatif prévu à l'article 32 de la Loi sur l'accès. Toutefois, elle a conclu que le refus de l'organisme fondé sur le droit au secret professionnel, lequel constitue une restriction impérative, était justifié dans les circonstances.

► Cork c. Municipalité de Bury, 2018 QCCA 308

Le demandeur a contesté les modalités d'exercice de son droit d'accès. Il soutenait que l'organisme ne pouvait exiger des frais de reproduction si les documents étaient transmis par voie électronique.

La Commission a déterminé que des frais peuvent être exigés en vertu du Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels<sup>9</sup> lorsque les documents sont transmis en version électronique. Les tarifs doivent être appliqués sans tenir compte du format des documents. En l'espèce, les documents demandés ont tous fait l'objet d'une reproduction au sens de l'article 9 du Règlement, que ce soit par photocopie ou par la numérisation de cette copie. L'organisme était également en droit d'exiger des frais pour les documents accessibles sur son site Web s'ils ont été reproduits pour être transmis par courriel au demandeur.

<sup>8</sup> RLRQ, c. C-12.

<sup>9</sup> RLRQ, c. A-2.1, r. 3.



# 8 UTILISATION DES RESSOURCES

## 8.1 LES RESSOURCES HUMAINES

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

### EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2019

	2018-2019	2017-2018	Écart
Membres et Bureau de la présidence	11	8	+3
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	21	19	+2
Direction de la surveillance	19	18	+1
Direction de l'administration	7	8	-1
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>+5</b>

### HEURES RÉMUNÉRÉES EN 2018-2019

	2018-2019	2017-2018	Écart
Membres et Bureau de la présidence	19 950	15 289	+4 661
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	38 247	37 829	+418
Direction de la surveillance	28 009	27 326	+683
Direction de l'administration	15 073	16 746	-1 673
<b>Total en heures rémunérées</b>	<b>101 279</b>	<b>97 190</b>	<b>+4 089</b>
<b>Total en ETC transposés<sup>10</sup></b>	<b>55,46</b>	<b>53,22</b>	<b>+2,24</b>

### L'EFFECTIF AUTORISÉ TOTAL

	31 mars 2019	31 mars 2018	31 mars 2017	31 mars 2016	31 mars 2015
<b>Heures rémunérées autorisées</b>	133 745	110 000	110 000	S. O.	S. O.
<b>Total en ETC<sup>11</sup></b>	<b>73</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>61</b>

<sup>10</sup> L'ETC (équivalent temps complet) transposé correspond au total des heures rémunérées divisé par 1 826,3 heures.

<sup>11</sup> L'effectif autorisé total au 31 mars des années 2017, 2018 et 2019 est exprimé en ETC transposés. Ainsi, il correspond approximativement au total des heures rémunérées autorisées divisé par 1 826,3 heures.

En référence à la décision du Conseil du trésor numéro 220228 du 11 décembre 2018 concernant l'établissement de l'effectif pour l'exercice financier 2018-2019, la cible autorisée en heures rémunérées pour la Commission était de 133 745 heures. La Commission a utilisé 101 279 heures lors de cette année. Un écart est observable en ce qui a trait au nombre d'heures autorisé et au nombre d'heures utilisé par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant le budget qui lui est alloué. Les résultats financiers de la Commission paraissent avec plus de détails dans les pages suivantes.

## RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2019 PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

	HC	C	P	T	PB	Total	%
Membres et Bureau de la présidence	9	0	0	2	0	11	19
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	0	1	12	2	6	21	36
Direction de la surveillance	0	1	13	1	4	19	33
Direction de l'administration	0	1	3	2	1	7	12
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

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

Catégorie	31 mars 2019		31 mars 2018		31 mars 2017		31 mars 2016		31 mars 2015	
	Qc	Mtl								
Membres	2	7	1	5	2	5	3	4	3	4
Cadres	3	0	3	0	3	0	3	0	2	0
Professionnels	19	9	17	8	21	9	16	11	19	9
Techniciens	6	1	9	1	7	1	5	2	7	2
Personnel de bureau	7	4	5	4	7	3	7	4	7	2
<b>Total partiel</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>17</b>
<b>Total global</b>	<b>58</b>		<b>53</b>		<b>58</b>		<b>55</b>		<b>55</b>	

## LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

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

## ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION<sup>12</sup>

Répartition des dépenses en formation	2018	2017
Proportion de la masse salariale (%)	1,25	1,45
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,41	2,02
Somme allouée par personne (\$)	1 068	1 257

<sup>12</sup> L'évolution des dépenses de formation doit être présentée par année civile à compter de cette année.

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

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 1,25 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Ce résultat représente une légère diminution comparativement aux résultats obtenus l'année précédente. Il s'explique par un nombre d'embauches de nouveaux employés moins élevé réduisant ainsi les besoins de formation.

### JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI<sup>13</sup>

Catégorie d'emploi	2018	2017
Cadres	3,07	0,86
Professionnels	37,89	47,89
Fonctionnaires	24	35,04

### LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année 2018-2019, quatre employés permanents de la Commission d'accès à l'information ont pris leur retraite.

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

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

Année financière	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Cadres	0	0	0	0	0
Professionnels	4	0	2	2	0
Fonctionnaires	0	0	1	3	0

### L'INDICATEUR DU TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL PERMANENT

Le tableau suivant reproduit les données portant sur le taux de départs volontaires 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 DÉPARTS VOLONTAIRES (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL PERMANENT

Année financière	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Taux de départs volontaires	29,63 %	14 %	11,76 %	27,66 %	14,89 %

L'augmentation du taux de départs volontaires s'explique par quatre départs à la retraite, alors qu'il n'y en avait eu aucun l'année précédente, ainsi que par un nombre plus élevé de départs en mutation. Deux démissions de la fonction publique sont survenues en 2018-2019.

<sup>13</sup> Le nombre de jours de formation par catégorie d'emploi doit être présenté par année civile à compter de cette année.

## LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS

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

### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés	Nombre d'employés et d'employés
Membres	16 310	0	16 310	8,93	9
Cadres	4 767	0	4 767	2,61	3
Professionnels	45 965	736	46 701	25,57	28
Techniciens	15 705	1 133	16 838	9,22	7
Personnel de bureau	16 657	6	16 663	9,12	10
Total en heures	99 404	1 875	101 279		
<b>Total en ETC transposés</b>	<b>54,43</b>	<b>1,03</b>	<b>55,46</b>		

## 8.2 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2018-2019, la Commission a disposé d'un budget de 7 592 900 \$. Les dépenses se sont élevées à 6 675 500 \$, comme le démontre le tableau reproduit ci-après.

### État des dépenses au cours des cinq derniers exercices

	Dépenses réelles 2014-2015 (000 \$)	Dépenses réelles 2015-2016 (000 \$)	Dépenses réelles 2016-2017 (000 \$)	Dépenses réelles 2017-2018 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$)	Écart <sup>14</sup> (000 \$)	Variation <sup>15</sup> (%)
Rémunération	4 742,2	4 782,9	4 454,8	4 828,2	5 358,1	529,9	11
Fonctionnement							
Loyers	523,9	519,8	530,5	533,9	640,3	106,4	19,9
Services de transport et de communication	166,4	152,8	163,5	188,7	167,5	(21,2)	-11,2
Services professionnels, administratifs et autres	227,4	178,8	190,9	214,9	248,7	33,8	15,7
Fournitures et approvisionnement	71,6	51,8	63,0	44,5	127,8	83,3	187,2
Amortissement des immobilisations	145,8	144,2	131,8	134,4	133,1	(1,3)	-1,0
<b>Total fonctionnement</b>	<b>1 135,1</b>	<b>1 047,4</b>	<b>1 079,7</b>	<b>1 116,4</b>	<b>1 317,4</b>	<b>201,0</b>	<b>18,0</b>
<b>Total des dépenses</b>	<b>5 877,3</b>	<b>5 831,3</b>	<b>5 534,5</b>	<b>5 944,6</b>	<b>6 675,5</b>	<b>730,9</b>	<b>12,3</b>
	Investissements 2014-2015 (000 \$)	Investissements 2015-2016 (000 \$)	Investissements 2016-2017 (000 \$)	Investissements 2017-2018 (000 \$)	Investissements 2018-2019 (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation (%)
Acquisitions d'immobilisations	9,2	36,6	19,5	20,8	77,6	56,8	273,1

<sup>14</sup> Écart entre les dépenses de 2017-2018 et celles de 2018-2019.

<sup>15</sup> Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2017-2018.

## LES DÉPENSES

Les dépenses liées à la gestion et au soutien administratif de la Commission sont supérieures de 730 900 \$ aux dépenses de l'exercice précédent. De ce montant, une somme de 529 900 \$ est attribuable à une augmentation des dépenses en rémunération à la suite de l'embauche de personnel additionnel. Trois nouveaux membres se sont notamment ajoutés à la liste du personnel de la Commission.

Les dépenses de fonctionnement ont quant à elles connu une augmentation de 201 000 \$, laquelle s'explique principalement par une augmentation des dépenses de loyer et de location de salles d'audience (106 400 \$), une augmentation des dépenses pour l'achat de fournitures, de mobilier de bureau et de matériel informatique (83 300 \$) en lien avec l'embauche du nouveau personnel ainsi qu'une augmentation en frais de déplacement dans le cadre de la tournée de sensibilisation *Ce que tu publies, penses-y!* (11 000 \$).

## LES INVESTISSEMENTS

En ce qui concerne les acquisitions d'immobilisations, la Commission a procédé à l'acquisition d'équipements informatiques additionnels (13 600 \$) en lien avec l'embauche du nouveau personnel, au renouvellement de certains équipements informatiques (15 700 \$) et à l'acquisition de mobilier (48 400 \$).

## LES CONTRATS DE SERVICE

La Commission a conclu un contrat de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus afin d'effectuer l'acquisition de mobilier intégré et d'un système de panneaux pour les aires ouvertes du bureau de Québec.

### CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2018 ET LE 31 MARS 2019

Type de contrat	Nombre	Valeur
Contrat de service avec une personne physique	0	0 \$
Contrat de service avec un contractant autre qu'une personne physique	1	36 728 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>1</b>	<b>36 728 \$</b>

## 8.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

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

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

	Coûts capitalisables prévus (000 \$) (investissements)	Coûts capitalisables réels (000 \$) (investissements)	Coûts non capitalisables prévus (000 \$) (dépenses)	Coûts non capitalisables réels (000 \$) (dépenses)
Activités d'encadrement	0	0	38,7	39,9
Activités de continuité	44,0	29,2	361,8	345,1
Projets	0	0	0	0
<b>Total des dépenses</b>	<b>44,0</b>	<b>29,2</b>	<b>400,5</b>	<b>385,0</b>

L'écart en ce qui concerne les coûts capitalisables s'explique principalement par le report de l'achat d'équipements informatiques. Quant à l'écart des coûts non capitalisables, il s'explique par un poste d'analyste informatique qui est demeuré vacant environ quatre mois.

### **LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ADMINISTRATIVE**

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

# 9 AUTRES EXIGENCES

## 9.1 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

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

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

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

## 9.2 L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Une orientation de la planification stratégique 2019-2023 de la Commission consiste à faciliter l'exercice des recours qui lui sont présentés, ce qui implique l'objectif d'accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours. Aussi, par la réalisation de sa planification stratégique, la Commission contribuera à l'objectif de voir à l'allègement administratif pour bénéficier de ses services. Ce qui sera développé s'ajoutera aux modèles de lettres qui se trouvent déjà sur son site Internet et qui visent à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que de demandes de révision ou d'examen de mécontentement destinées à la Commission. Des modèles de plaintes destinées à la section de surveillance de la Commission sont également à la disposition des citoyens.

## 9.3 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice financier 2018-2019. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif permanent et occasionnel, 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 2018-2019

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	2	3	2	0
Nombre d'employés en place au 31 mars 2019	45	4	2	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 2018-2019

Statut d'emploi	Embauche totale 2018-2019	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Permanent	2	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	3	2	0	0	0	0	66,7
Étudiant	2	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

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	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Permanent (%)	0	50	0	0	0
Occasionnel (%)	67	0	25	33,3	16,7
Étudiant (%)	0	0	0	50	50
Stagiaire (%)	0	0	0	0	0

### Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

## ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES (SAUF LES MEMBRES DES MVE) AU SEIN DE L'EFFECTIF PERMANENT - RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif permanent au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif permanent au 31 mars 2018 (%)	Nombre au 31 mars 2017	Taux de présence dans l'effectif permanent au 31 mars 2017 (%)
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

### Rappel des cibles de représentativité

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

## ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES MVE AU SEIN DE L'EFFECTIF PERMANENT ET OCCASIONNEL <sup>16</sup> - RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif permanent et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif permanent et occasionnel au 31 mars 2018 (%)	Nombre au 31 mars 2017	Taux de présence dans l'effectif permanent et occasionnel au 31 mars 2017 (%)
MVE Montréal/Laval	4	28,57	4	22,22		
MVE Outaouais/Montérégie <sup>17</sup>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.		
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides <sup>18</sup>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.		
MVE Capitale-Nationale	5	14,29	1	2,86		
MVE Autre région <sup>19</sup>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.		

Données non disponibles pour l'année de transition

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

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

## PRÉSENCE DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES AU SEIN DE L'EFFECTIF PERMANENT ET OCCASIONNEL - RÉSULTATS POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT AU 31 MARS 2019

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	2017-2018 (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0

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

Les deux tableaux qui suivent reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2018-2019 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction de la catégorie d'emploi au 31 mars 2019.

## TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2018-2019 PAR STATUT D'EMPLOI

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	2	3	1	0	6
Nombre total de personnes embauchées	2	3	2	0	7
Pourcentage	100	100	50	0	85,7

<sup>16</sup> Les données excluent les membres de la haute direction (titulaires d'emploi supérieur) qui ne sont pas visés par le programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023.

<sup>17</sup> Aucune donnée n'est disponible pour cette région, puisqu'aucun effectif de la Commission n'y est présent.

<sup>18</sup> Aucune donnée n'est disponible pour cette région, puisqu'aucun effectif de la Commission n'y est présent.

<sup>19</sup> Aucune donnée n'est disponible pour cette région, puisqu'aucun effectif de la Commission n'y est présent.

## TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'FFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2019

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	3	28	7	11	49
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	0	11	5	8	24
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	0	39,3	71,4	72,7	49

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 2018-2019.

## PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

	Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)	Automne 2016 (cohorte 2017)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	1	0

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	0	0	0

## AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2018-2019 (ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, ETC.)

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

## 9.4 L'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
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle? ▶ Moins de cinquante ▶ Cinquante ou plus	Cinquante ou plus
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice? Si oui, combien?	Non

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle? Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de votre organisme après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?	Oui Le 27 octobre 1998
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisme après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?	Processus de révision en cours

### Implantation de la politique linguistique institutionnelle

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle? Si oui, expliquez lesquelles.	Non
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour former le personnel quant à son application?	Présentation de la politique linguistique révisée à l'ensemble du personnel

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

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

## 9.6 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 remplissant le tableau ci-dessous.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2018-2019	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations	0	0	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)	0	0	0
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22	0	0	0
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), sauf ceux auxquels il a été mis fin (point 3), indiquez à quelle catégorie d'actes répréhensibles ils se rapportent.			
▶ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	S. O.	S. O.	S. O.
▶ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	S. O.	S. O.	S. O.
▶ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	S. O.	S. O.	S. O.
▶ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	S. O.	S. O.	S. O.
▶ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	S. O.	S. O.	S. O.
▶ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné précédemment	S. O.	S. O.	S. O.
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations	S. O.	S. O.	S. O.
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés	S. O.	S. O.	S. O.
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	S. O.	S. O.	S. O.
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	S. O.	S. O.	S. O.

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

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

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019 visée par le présent rapport, aucune demande d'autorisation n'a été déposée à la Commission.

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

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

### LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

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

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

### LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 43 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 23 de ces demandes, alors que, dans 20 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.

<b>Nombre total de demandes reçues</b>	43
----------------------------------------	----

### NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DU DÉLAI DE TRAITEMENT

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications
0 à 20 jours	31	8	1
21 à 30 jours	3	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>1</b>

## NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi sur l'accès invoquées
Acceptée (entièrement)	12	4	0	
Partiellement acceptée	5	1	1	Articles
Refusée (entièrement)	0	0	0	48, 53, 54 et 59
Autre	17	3	0	Articles 1, 42 et 48
<b>Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable</b>			0	
<b>Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information</b>			0	

## LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION

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

## ANNEXE I

### LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2018-2019

Type de demande	Demandes reçues en 2018-2019	Demandes traitées en 2019-2019 <sup>20</sup>
Demande de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1 027	1 132
Demande de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	522	545
Demande de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	49	42
Demande de révision formulée par un tiers (secteur public)	11	7
Requête pour demandes abusives (secteur public)	122	129
Demande d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	213	253
Demande d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	50	50
Demande d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	1	0
Avis	40	32
Demande d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	85	121
Demande d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	8	11
Enquête (secteur public)	70	51
Enquête (secteur privé)	81	69
Inspection	11	6
Déclaration en biométrie	18	4
Incident de sécurité	33	43
<b>Total</b>	<b>2 341</b>	<b>2 495</b>

<sup>20</sup> Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1<sup>er</sup> avril 2018.



## ANNEXE II

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

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

#### SECTION I

##### Dispositions générales

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

#### SECTION II

##### Devoirs relatifs à la fonction du membre

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

## 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*





Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36  
Québec (Québec) G1R 5S9  
[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)