

RAPPORT  
ANNUEL  
D'ACTIVITÉS  
et de GESTION 2020  
2021

---

Commission d'accès à l'information du Québec



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec



RAPPORT  
ANNUEL  
D'ACTIVITÉS  
et de GESTION 2020  
2021

---

Commission d'accès à l'information du Québec



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

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

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

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

Dépôt légal – 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISBN : 978-2-550-89872-6 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-550-89873-3 (version PDF)



## MESSAGE DU MINISTRE

### **Monsieur François Paradis**

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



Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, je suis heureux de transmettre le Rapport annuel d'activités et de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2021.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

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

Le ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels et ministre délégué à la Transformation numérique gouvernementale,

**ÉRIC CAIRE**

Québec, septembre 2021



## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION

### **Monsieur Éric Caire**

Ministre responsable de l'Accès à l'information et de  
la Protection des renseignements personnels et ministre  
délégué à la Transformation numérique gouvernementale  
875, Grande-Allée Est  
4<sup>e</sup> étage, secteur 100  
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel d'activités et 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 2020 au 31 mars 2021. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats obtenus au cours de l'exercice.

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

La présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, septembre 2021



# TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente .....	9
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents .....	11
<b>1. La Commission en bref .....</b>	<b>13</b>
- 1.1 Notre mission .....	14
- 1.2 Nos valeurs .....	14
- 1.3 Nos services .....	15
1.3.1 La section juridictionnelle .....	15
1.3.2 La section de surveillance .....	17
1.3.3 La promotion .....	18
1.3.4 Les registres .....	18
- 1.4 Notre équipe .....	19
1.4.1 L'organigramme .....	19
<b>2. Nos activités .....</b>	<b>21</b>
- 2.1 Coup d'œil sur 2020-2021 .....	22
Quelques chiffres .....	22
Les moments forts .....	24
- 2.2 Nos actions .....	26
2.2.1 Promouvoir .....	26
2.2.2 Surveiller .....	33
2.2.3 Décider .....	43
- 2.3 Nos projets de transformation numérique .....	48
2.3.1 Le plan directeur .....	48
2.3.2 Les réalisations .....	48
- 2.4 La COVID-19 .....	50
2.4.1 Les impacts sur l'organisation .....	50
2.4.2 Les impacts sur l'accès à l'information .....	51
2.4.3 Les impacts sur la protection des renseignements personnels .....	51
<b>3. Nos résultats .....</b>	<b>55</b>
- 3.1 Par rapport à notre planification stratégique .....	56
Coup d'œil sur le plan stratégique .....	56
Aperçu des résultats 2020-2021 .....	57
1 <sup>er</sup> enjeu : Des recours efficaces et accessibles .....	58
2 <sup>e</sup> enjeu : Une influence accrue sur les comportements et sur les pratiques .....	63
3 <sup>e</sup> enjeu : Une équipe compétente et mobilisée .....	66
- 3.2 Par rapport à notre Déclaration de services aux citoyens .....	67
3.2.1 La courtoisie et le respect .....	68
3.2.2 L'accessibilité .....	68
3.2.3 L'assistance .....	68
3.2.4 La célérité .....	69
3.2.5 L'impartialité, l'équité et la justification de la décision .....	70
3.2.6 L'accès à l'information et la confidentialité .....	70
3.2.7 Les plaintes à l'endroit de la Commission .....	70

<b>4. Nos ressources</b> .....	<b>71</b>
- 4.1 Nos ressources humaines .....	72
4.1.1 La répartition de l'effectif par secteur d'activité.....	72
4.1.2 La formation et le perfectionnement du personnel.....	72
4.1.3 La planification de la main-d'œuvre.....	73
- 4.2 Nos ressources budgétaires et financières.....	73
4.2.1 Les dépenses.....	74
4.2.2 Les investissements.....	74
4.2.3 Les indicateurs de performance administrative.....	75
<b>5. Autres exigences</b> .....	<b>77</b>
- 5.1 La gestion et le contrôle des effectifs.....	78
5.1.1 La gestion des heures rémunérées.....	78
5.1.2 Les contrats de service.....	78
- 5.2 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics.....	78
- 5.3 L'accès à l'égalité en emploi.....	78
5.3.1 Les données globales.....	79
5.3.2 Les données spécifiques.....	79
5.3.3 Les autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi.....	81
- 5.4 L'éthique et la déontologie des membres de la Commission.....	82
- 5.5 L'allégement réglementaire et administratif.....	82
- 5.6 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.....	83
5.6.1 La diffusion de l'information.....	83
5.6.2 Les demandes d'accès à l'information.....	83
5.6.3 La sensibilisation et la formation.....	84
- 5.7 L'emploi et la qualité de la langue française.....	84
- 5.8 La Politique de financement des services publics.....	85

## Annexe I

- Liste des activités 2020-2021.....	87
--------------------------------------	----

## Annexe II

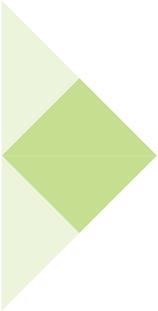
- Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information.....	88
--	----

## LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

- Schéma général du traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission.....	15
- Schéma général du traitement d'une plainte à la Commission.....	17
- Nombre d'enquêtes en traitement.....	33
- Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes.....	34
- Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation.....	44
- Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience.....	45
- Évolution du délai moyen de délibéré.....	46
- Nombre de décisions juridictionnelles rendues.....	46
- Progression de l'indicateur: Nombre de plaintes traitées.....	59
- Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées.....	59
- Progression de l'indicateur: Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu.....	60

- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision après une seule audience .....	60
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision et nécessitant plus d'une audience.....	61
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation .....	61
- Progression de l'indicateur: Nombre de dossiers en attente .....	62
- Nombre de dossiers de la section juridictionnelle en traitement .....	62
- Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées .....	62
- Progression de l'indicateur: Nombre d'outils déployés .....	63
- Progression de l'indicateur: Nombre d'interventions initiées annuellement.....	64
- Progression de l'indicateur: Pourcentage d'activités réalisées annuellement.....	65
- Progression de l'indicateur: Jours de formation par employé .....	66
- Progression de l'indicateur: Nombre de mesures mises en place.....	67
- Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires .....	72
- Évolution des dépenses de formation .....	72
- Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier .....	73
- Dépenses et évolution par secteur d'activité .....	73
- Répartition des ressources de la Commission entre ses principaux mandats pour l'exercice 2020-2021.....	75
- Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1 <sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.....	78
- Effectif régulier au 31 mars 2021.....	79
- Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021 .....	79
- Embauche des membres des groupes cibles en 2020-2021 .....	79
- Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi .....	79
- Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année.....	80
- Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année.....	80
- Présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021 .....	80
- Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi.....	81
- Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021.....	81
- Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH.....	81
- Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars.....	81
- Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.).....	82
- Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais.....	83
- Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue.....	84
- Nombre de demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable et nombre d'avis de révision .....	84
- Comité permanent et mandataire .....	84
- Statut de la politique linguistique institutionnelle .....	85
- Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle.....	85





## MOT DE LA PRÉSIDENTE

*Quelle année!* Ces mots tout simples résument bien, à mon avis, le sentiment des membres, des gestionnaires et des employés de la Commission. Une année sur fond de pandémie, marquée par le changement et l'adaptation à vitesse grand V, tant sur le plan organisationnel qu'individuel. Les mesures sanitaires et de télétravail qui ont dû être déployées en très peu de temps afin d'assurer la sécurité des individus et le maintien de nos services à la clientèle, puis leur modification au fil des mesures d'urgence décrétées, ont été un réel défi pour une organisation de petite taille comme la nôtre. Toutefois, la créativité, l'engagement, le dévouement et le sens du service public de l'ensemble des membres du personnel de la Commission nous ont permis de nous adapter avec agilité à cette nouvelle réalité. Je tiens donc à les remercier tous chaleureusement. Bien qu'il reste encore du chemin à parcourir pour compléter ce virage et adapter nos façons de faire, le changement est bel et bien enclenché. J'en profite aussi pour remercier notre clientèle pour sa patience et sa compréhension.



Malgré tout, la Commission a atteint l'ensemble de ses cibles du plan stratégique. Évidemment, l'annulation de centaines d'audiences au printemps 2020 nous a obligés à revoir à la baisse la cible relative aux délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle.

Cette section a opéré un virage numérique, à l'instar des autres tribunaux administratifs et judiciaires. Toutefois, puisque la nature des litiges soumis à la Commission requiert un niveau de confidentialité élevé, certaines solutions adoptées par d'autres tribunaux ont dû être écartées. Malgré ces défis additionnels, il est maintenant possible de tenir des audiences à distance, dans des salles virtuelles ou de façon hybride. Grâce à une solution développée par la Commission, les parties pourront aussi déposer en ligne leurs documents en prévision d'une audience, incluant les documents confidentiels faisant l'objet du litige.

Du côté de la section de surveillance, l'optimisation de certains processus, dont celui d'analyse préliminaire des plaintes, a permis d'accroître de manière importante le nombre de dossiers traités dans des délais plus courts. Conformément à son plan stratégique, la Commission concentre ses interventions en matière d'enquête sur les situations ayant le plus d'impact sur la protection des renseignements personnels. D'autres situations font l'objet d'un rappel de conformité et certains signalements sont analysés de manière systémique, lorsque la situation s'y prête, afin d'intervenir de manière optimale pour régulariser la situation.

Parmi les enquêtes à fort impact réalisées dans la dernière année, la plus médiatisée est celle sur l'incident de sécurité chez Desjardins, qui a touché 9,7 millions de personnes, dont près de 7 millions de Québécois. Elle a démontré l'importance pour toute organisation de mettre en place un ensemble de mesures préventives et de contrôle visant la protection des renseignements personnels, qui doivent être proportionnelles à la quantité, à l'utilisation et à la sensibilité des renseignements. Elle a aussi mis en lumière l'importance de ne pas conserver les renseignements personnels une fois l'objet de leur collecte accompli et la pertinence de se doter, au Québec, d'une solution d'identification qui ne repose pas sur la collecte et la communication d'identifiants comme le numéro d'assurance sociale.

J'en profite pour souligner la contribution de M<sup>e</sup> Cynthia Chassigneux, membre de la section de surveillance depuis janvier 2015, qui a quitté la Commission en février 2021. Son passage a été marqué par son professionnalisme, son dévouement et son engagement envers la mission de la Commission et je l'en remercie chaleureusement.

La dernière année a aussi été l'occasion d'accroître nos collaborations avec les commissariats à la vie privée et à l'accès à l'information à travers le Canada. Par exemple, l'enquête concernant Desjardins a été réalisée en collaboration avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. L'enquête sur l'utilisation par Clearview AI de la technologie de reconnaissance faciale a quant à elle été menée avec les commissaires à la vie privée du Canada, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Ces enquêtes conjointes témoignent de l'importance accrue de la coopération entre les autorités de contrôle dans le contexte de la mondialisation et de l'environnement numérique dans lequel nous vivons.

Les commissaires à la vie privée fédéral, provinciaux et territoriaux du Canada ont aussi adopté plusieurs résolutions communes dans le contexte de la pandémie. Ces résolutions visent à rappeler ou à clarifier les balises applicables à certaines initiatives à haut potentiel d'atteinte à la vie privée et à exhorter les gouvernements à respecter certains principes dans la nécessaire modernisation des régimes d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. En effet, l'urgence de santé publique occasionnée par la pandémie a accéléré la tendance vers une surveillance accrue des individus, renforçant les inquiétudes du public. De plus, elle a ralenti de manière importante le traitement de nombreuses demandes d'accès aux documents et mis en évidence la nécessité de moderniser ce système.

La Commission entend continuer d'être à l'affût de ces tendances inquiétantes et de voir au respect des droits des individus à l'information et à la vie privée. Elle suit aussi avec intérêt les travaux entourant le projet de loi n° 64, qui promet de mieux protéger les renseignements personnels au Québec. Enfin, elle compte surveiller de près les importantes décisions qui seront prises par le gouvernement dans le cadre de sa transformation numérique afin de s'assurer que le citoyen, incluant la protection de ses renseignements personnels, soit au cœur de cette transformation. Elle sera aussi attentive à l'adéquation des mesures de sécurité accrues annoncées et à la transparence des décisions et des mesures qui seront prises.

La Commission est consciente des attentes à son égard, tant de la part des citoyens que des organisations publiques et privées qui devront mettre en œuvre la réforme proposée par le projet de loi n° 64 et cette transformation numérique de l'État. Toutefois, sans ressources supplémentaires suffisantes, elle ne pourra répondre à ces attentes de manière satisfaisante. Le succès de la réforme proposée et des promesses qu'elle contient pour les citoyens en dépend aussi en grande partie. De nombreux investissements très importants encouragent et soutiennent le développement de l'environnement numérique et des technologies de pointe, comme l'intelligence artificielle. Il importe tout autant d'investir dans l'autorité chargée de s'assurer que ces innovations respectent les principes de transparence et de protection des renseignements personnels et les droits fondamentaux des individus.



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

Les informations contenues dans le présent rapport annuel d'activités et de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel d'activités et de gestion 2020-2021 de la Commission d'accès à l'information :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités et de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

La présidente,

**DIANE POITRAS**

Québec, septembre 2021



# 1 LA COMMISSION EN BREF

Ce chapitre présente notre mission, nos valeurs, nos services et notre équipe, de même que l'organigramme de l'organisation.

## 1.1 NOTRE 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 deux lois prépondérantes :

- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (la Loi sur l'accès)<sup>1</sup> ;
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (la Loi sur le privé)<sup>2</sup>.

Elle voit 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 auprès des organismes publics et des entreprises.

La Commission a aussi des pouvoirs particuliers en vertu d'autres textes législatifs, dont les suivants :

- la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*<sup>3</sup> (la LCCJTI), qui porte notamment sur la création de banques de données biométriques ;
- la *Loi sur l'administration fiscale*<sup>4</sup> ;
- la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>5</sup> (la LSSSS) ;
- la *Loi concernant le partage de certains renseignements de santé*<sup>6</sup> ;
- la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*<sup>7</sup> ;
- le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (le Règlement sur la diffusion)<sup>8</sup>.

## 1.2 NOS 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.

<sup>1</sup> RLRQ, c. A-2.1

<sup>2</sup> RLRQ, c. P-39.1

<sup>3</sup> RLRQ, c. C-1.1.

<sup>4</sup> RLRQ, c. A-6.002.

<sup>5</sup> RLRQ, c. S-4.2.

<sup>6</sup> RLRQ, c. P-9.0001.

<sup>7</sup> RLRQ, c. A-8.2.

<sup>8</sup> RLRQ, c. A-2.1, r. 2.

## 1.3 NOS SERVICES

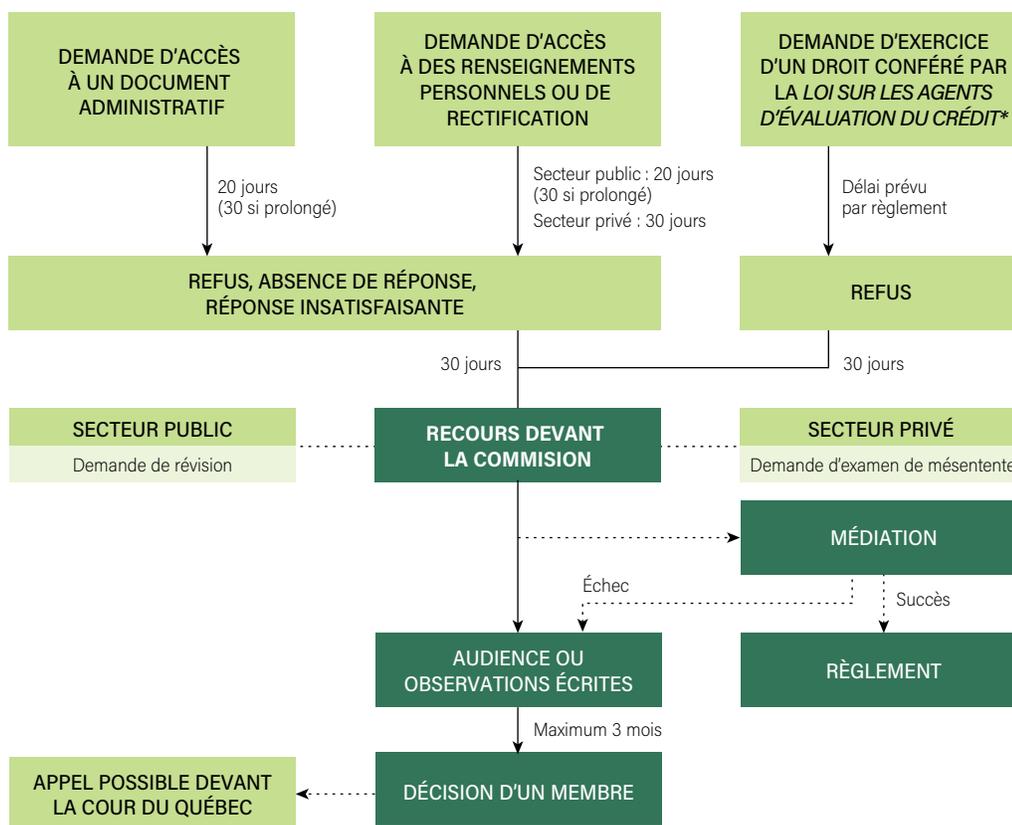
Pour mener à bien ses missions, la Commission est constituée de deux sections, une juridictionnelle et une de surveillance, qui offrent des services à une variété de clientèles (citoyens, chercheurs, entreprises, organismes publics, etc.). Elle voit également à la promotion de la transparence et de la protection des renseignements personnels, en plus de tenir des registres des personnes que les citoyens peuvent contacter pour exercer leurs droits d'accès ou de rectification.

### 1.3.1 LA SECTION JURIDICTIONNELLE

La section juridictionnelle examine et tranche les recours qui lui sont soumis en vertu de la Loi sur l'accès, de la Loi sur le privé et de quelques autres lois, comme la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*. Ceux-ci permettent de contester la décision d'une organisation quant à l'exercice de certains droits prévus par ces lois :

- accès à un document administratif;
- accès à des renseignements personnels;
- rectification de renseignements personnels;
- ajout d'une alerte de sécurité ou d'une note explicative à un dossier de crédit;
- obtention de la cote de crédit et des explications nécessaires à sa compréhension.

#### Schéma général du traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission



\* Cette loi prévoit le droit d'obtenir sa cote de crédit avec les explications nécessaires à sa compréhension. Elle permet aussi de demander l'application à un dossier de crédit d'une mesure de protection, soit l'alerte de sécurité, la note explicative ou le gel de sécurité. La disposition permettant de demander un gel de sécurité n'est toutefois pas encore en vigueur.

### 1.3.1.1 LES TYPES DE RECOURS

Les **demandes de révision** concernent un organisme public. Elles font suite à l'insatisfaction des citoyens par rapport au traitement d'une demande d'accès aux documents administratifs, d'accès à leurs renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci.

Les **demandes d'examen de mécontentement** visent quant à elles les entreprises privées. Elles découlent de démarches infructueuses de citoyens souhaitant accéder à leurs renseignements personnels ou les faire rectifier. Depuis 2021, elles peuvent aussi faire suite au refus, par un agent d'évaluation du crédit, de permettre l'exercice d'un droit prévu par la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*.

### 1.3.1.2 LE TRAITEMENT PAR UN MEMBRE DE LA COMMISSION

Dans tous les cas, la Commission invite les parties à prendre part à une démarche de médiation. Si le litige persiste, un membre de la Commission tranche la question. Il peut inviter les parties à formuler des observations écrites ou choisir de tenir une ou plusieurs audiences.

Dans certains cas plus complexes, il peut d'abord convoquer les parties à une conférence préparatoire. Celle-ci permet de planifier la suite du dossier en s'assurant d'un traitement équitable et efficace.

Afin de favoriser l'accès à la justice, les audiences peuvent se tenir dans différentes régions du Québec<sup>9</sup> ou dans l'un des locaux de la Commission, à Québec ou à Montréal. Depuis 2020, elles peuvent aussi se tenir par téléphone ou en salle virtuelle (visioconférence).

### 1.3.1.3 LES DÉCISIONS

Après l'audience ou la réception de la dernière observation écrite, le membre a trois mois pour rendre une décision. Celle-ci est transmise aux parties. Si elle donne raison en partie ou en totalité au citoyen, l'organisme public ou l'entreprise est responsable d'exécuter la décision.

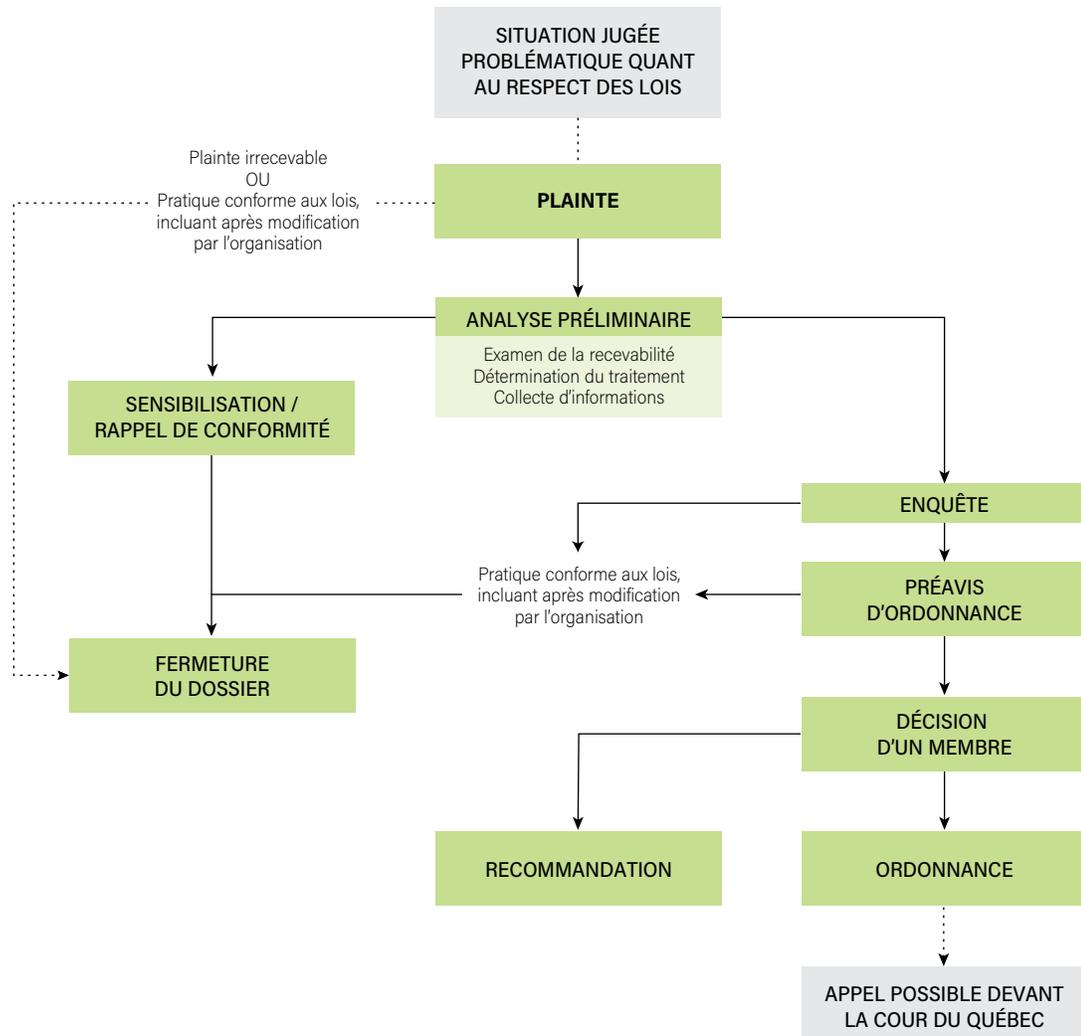
En cas d'insatisfaction, pour des questions de droit ou de compétence, les parties peuvent faire appel d'une décision devant la Cour du Québec.

<sup>9</sup> En temps normal, hors pandémie. En 2020-2021, les membres de la Commission ne se sont pas déplacés.

## 1.3.2 LA SECTION DE SURVEILLANCE

La section de surveillance a pour principale mission de surveiller l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur le privé par les entreprises.

### Schéma général du traitement d'une plainte à la Commission



**Note:** Ce schéma représente uniquement le cheminement typique d'une plainte menant à une enquête administrative, puisqu'il s'agit du recours le plus fréquent en matière de surveillance. La Commission examine également d'autres types de dossiers en suivant des processus différents, adaptés à chaque cas.

### 1.3.2.1 LES INTERVENTIONS POSSIBLES

S'ils estiment qu'une organisation ne respecte pas la loi, les citoyens peuvent dénoncer la problématique en déposant une plainte à la Commission. Celle-ci peut aussi intervenir de sa propre initiative, si elle s'inquiète d'un possible manquement aux lois. Selon le cas, si elle décide d'intervenir, la Commission peut procéder à un exercice de sensibilisation, à une inspection ou à une enquête.

À tout moment, la Commission peut fermer un dossier si son intervention n'est plus requise, par exemple s'il s'agit d'un cas isolé ou si les pratiques problématiques ont changé.

### 1.3.2.2 LES ORDONNANCES ET LES RECOMMANDATIONS

Une enquête peut se conclure par une ordonnance ou une recommandation. L'organisme public ou l'entreprise concernés peuvent présenter leurs observations avant que le membre responsable du dossier rende une décision.

Les ordonnances et les recommandations visent l'adoption de pratiques conformes à l'esprit et aux dispositions de la loi. Les ordonnances de la Commission sont exécutoires et peuvent être portées en appel.

### 1.3.2.3 LES AUTORISATIONS ET LES AVIS

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission délivre également des autorisations et des avis par rapport à des projets impliquant la communication de renseignements personnels dans les cas prévus par la loi. Par exemple, elle dispose des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique et examine des ententes de communication de renseignements personnels entre organismes publics.

En outre, la Commission reçoit et analyse les déclarations de banques de caractéristiques ou de mesures biométriques et les déclarations volontaires d'incidents de sécurité.

Dans tous ces cas, elle peut utiliser ses pouvoirs d'intervention si la situation le justifie.

### 1.3.2.4 LES AVIS AUX DÉCIDEURS

La Commission produit des avis destinés au gouvernement et aux parlementaires, notamment au sujet de projets de loi ou de règlement qui soulèvent des enjeux d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

## 1.3.3 LA PROMOTION

La Commission encourage l'adoption de meilleures pratiques en matière de transparence et de protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé. Pour ce faire, elle prépare des documents d'orientation ou d'information et des outils à l'intention de ses clientèles en s'appuyant sur son expertise, sa jurisprudence et ses recherches.

## 1.3.4 LES REGISTRES

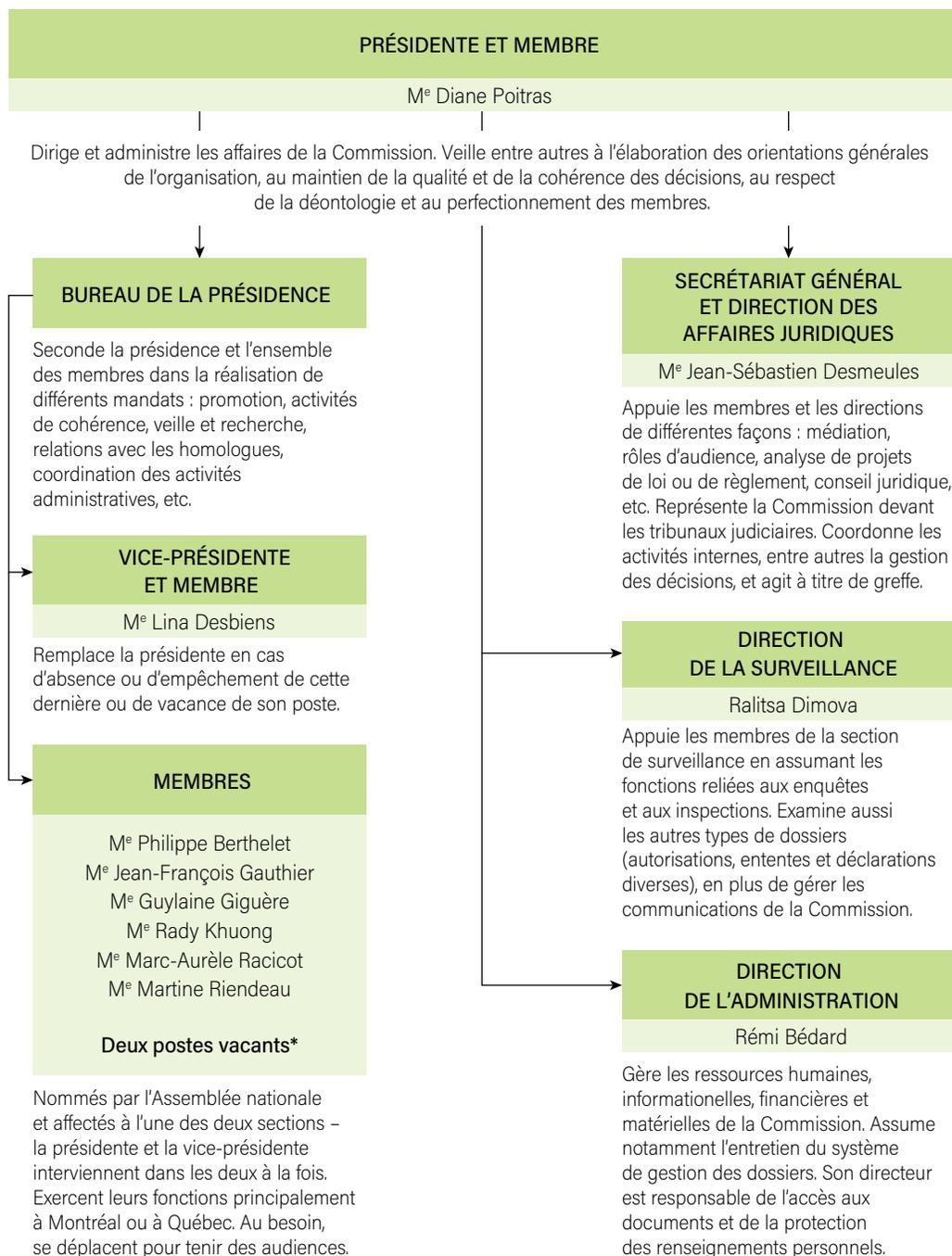
La Commission tient et met à jour deux registres disponibles au public :

- Registre des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels des organismes publics;
- Registre des agents de renseignements personnels.

## 1.4 NOTRE ÉQUIPE

### 1.4.1 L'ORGANIGRAMME

Au 31 mars 2021



\* En juin 2021, M<sup>e</sup> Normand Boucher a été nommé membre de la Commission pour un mandat de trois ans.



# 2 NOS ACTIVITÉS

Ce chapitre rend compte de nos principales activités pendant l'année financière 2020-2021. Il présente les faits saillants de l'année, les grands dossiers et les décisions marquantes rendues par les deux sections de la Commission.

## 2.1 COUP D'ŒIL SUR 2020-2021

### QUELQUES CHIFFRES

#### LES RESSOURCES

**8 066 100 \$**  
BUDGET

**8**  
MEMBRES  
AU 31 MARS 2021

**73**  
EFFECTIF  
AU 31 MARS 2021

#### LES DEMANDES

**2 360 (-24 %)**  
DEMANDES REÇUES (TOTAL)

**2 405 (-20 %)**  
DEMANDES TRAITÉES (TOTAL)

**5 735**  
DEMANDES D'INFORMATION  
PAR TÉLÉPHONE (SUR 9 MOIS)

#### LA SECTION JURIDICTIONNELLE

**1 969 (-23 %)**  
DOSSIERS JURIDICTIONNELS  
TRAITÉS

**1 303 (+29 %)**  
AUDIENCES TENUES

**1 226 (-7 %)**  
DOSSIERS JURIDICTIONNELS  
RÉGLÉS PAR MÉDIATION

**631 (+5 %)**  
DÉCISIONS RENDUES

**2 918 (+23 %)**  
DOSSIERS FIXÉS  
AU RÔLE D'AUDIENCE

**26 (+4 %)**  
DÉLAI MOYEN DE DÉLIBÉRÉ  
(EN JOURS)

## LA SECTION DE SURVEILLANCE

**232** (-8 %)  
ENQUÊTES TRAITÉES

**14** (+133 %)  
DÉCLARATIONS DE BANQUES  
BIOMÉTRIQUES TRAITÉES

**84** (-29 %)  
DEMANDES  
D'AUTORISATION  
D'ACCÈS À DES FINS  
DE RECHERCHE TRAITÉES

**4**  
AVIS  
SUR DES  
PROJETS  
DE LOI

**3**  
MÉMOIRES  
SOUMIS À  
L'ASSEMBLÉE  
NATIONALE

**66** (+247 %)  
DÉCLARATIONS  
D'INCIDENTS TRAITÉES

**72**  
RECOMMANDATIONS  
DANS LES MÉMOIRES

## LA PROMOTION

**9**  
DOCUMENTS  
ET OUTILS DE  
SENSIBILISATION  
PUBLIÉS

**141**  
TWEETS  
DIFFUSÉS

**270**  
ABONNÉS  
AU COMPTE  
TWITTER

**2**  
CONFÉRENCES  
DE PRESSE TENUES

**33**  
NOUVELLES RÉCENTES PUBLIÉES SUR  
LE SITE WEB

## LES REGISTRES

PRÈS DE  
**3000**  
ORGANISMES PUBLICS  
AU REGISTRE

PRÈS DE  
**130**  
AGENTS DE  
RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS  
AU REGISTRE

## LES MOMENTS FORTS

■ Moments forts sur la scène législative et politique

□ Moments forts à la Commission

- Reprise graduelle du traitement des dossiers dans le contexte de la COVID-19 (page 50)
- **14 avril** : Document de réflexion sur les enjeux de protection des renseignements personnels en temps de pandémie (page 52)
- **22 avril** : Diffusion d'outils sur le logement conjointement avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (page 32)

AVRIL

- Mise en ligne de questions / réponses sur la COVID-19 (page 52)
- **5 mai** : Rappel sur la transparence en temps de pandémie (page 51)
- **5 mai** : Guide d'accompagnement – Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (page 31)
- **20 mai** : Mise en ligne d'un outil de recherche de décisions (page 48)

MAI

- **12 juin** : Dépôt du projet de loi n° 64 à l'Assemblée nationale
- **12 juin** : Déménagement du bureau de Montréal
- **15 juin** : Nomination de M<sup>e</sup> Lina Desbiens à la vice-présidence
- **17 juin** : Fiche sur le repérage complet des documents visés par une demande d'accès (page 30)
- **22 juin** : Désignation de M. Simon Jolin-Barrette à titre de ministre responsable
- **29 juin** : Lancement d'une enquête conjointe sur l'application mobile de Tim Hortons

JUIN

2020

OCTOBRE

- **8 octobre** : Présentation de la présidente au colloque *Cybersécurité et protection des données personnelles Québec 2020* (page 32)

NOVEMBRE

- **12 novembre** : Avis sur le volet provincial de l'application Alerte COVID (page 53)

DÉCEMBRE

- Installation des systèmes de visioconférence dans les salles d'audience (page 49)
- **8 décembre** : Dépôt des projets de loi n<sup>os</sup> 78 et 79 à l'Assemblée nationale
- **11 décembre** : Dépôt du projet de loi n° 82 à l'Assemblée nationale
- **14 décembre** : Diffusion de la décision concernant l'incident de sécurité survenu chez Desjardins (page 40)

- **28 juillet** : Guide d'accompagnement et nouveau formulaire de déclaration – Biométrie (page 31)
- **30 juillet** : Fiches sur les pièces d'identité (page 30)

## JUILLET

- **13 août** : Mémoire sur les applications de traçage ou de notification des contacts (page 53)
- **26 août** : Mémoire sur le projet de loi n° 53 (page 26)

## AOÛT

- **1<sup>er</sup> septembre** : Mise en ligne du rôle d'audience, mis à jour quotidiennement
- **10 septembre** : Début des audiences en modalité virtuelle (page 49)
- **29 septembre** : Mémoire sur le projet de loi n° 64 (page 27)

## SEPTEMBRE

2021

## JANVIER

- **21 janvier** : Désignation de M. Éric Caire à titre de ministre responsable

## FÉVRIER

- **1<sup>er</sup> février** : Entrée en vigueur de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*
- **3 février** : Diffusion des résultats de l'enquête sur Clearview AI (page 37)
- **8 février** : Fusion des formulaires de demande de révision et d'examen de mésentente (page 30)
- **25 février** : Fiche sur les tests génétiques (page 30)

## MARS

- **24 mars** : Nouveau modèle de formulaire de consentement à la biométrie (page 31)
- **29 mars** : Mise à jour des sections Web sur les incidents de sécurité (page 32)
- **30 mars** : Signature et entrée en vigueur de la nouvelle politique linguistique (page 84)

## 2.2 NOS ACTIONS

Les principales actions de la Commission en 2020-2021 sont réunies en trois sections qui correspondent à sa vision stratégique : promouvoir, surveiller, décider.

### 2.2.1 PROMOUVOIR

#### 2.2.1.1 LES AVIS ET RECOMMANDATIONS AU GOUVERNEMENT ET AUX PARLEMENTAIRES

La Commission émet des avis à l'intention de l'Assemblée nationale, du gouvernement ou des ministères et organismes.

Ces avis ont pour objectifs :

- d'assurer la cohérence de la législation et de la réglementation en matière d'accès aux documents administratifs et de protection des renseignements personnels;
- de faire bénéficier l'appareil administratif de l'expertise de la Commission dans ces domaines;
- de favoriser une démarche préventive et respectueuse des droits des citoyens dans l'implantation de procédures administratives et, de plus en plus souvent, dans l'introduction de nouvelles technologies de l'information.

#### LES AVIS SUR DES PROJETS DE LOI

En 2020-2021, à la demande du gouvernement, la Commission a formulé quatre avis sur les versions préliminaires des pièces législatives suivantes :

- **Projet de loi n° 53**, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*
- **Projet de loi n° 64**, *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*
- **Projet de loi n° 79**, *Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement*
- **Projet de loi n° 82**, *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 10 mars 2020*

Les avis de la Commission ont porté sur les enjeux de transparence et de protection des renseignements personnels soulevés par ces projets de loi.

#### LES MÉMOIRES

La Commission a présenté trois mémoires à l'Assemblée nationale au cours de l'exercice 2020-2021. Deux d'entre eux concernent des projets de loi et sont présentés ci-bas. L'autre porte sur les applications de traçage et de notification des contacts. La Commission en traite dans la section 2.4.3.3 – *Les applications de traçage et de notification des contacts* à la page 52.

#### PROJET DE LOI N° 53 – *Agents d'évaluation du crédit*

- **Date :** 26 août 2020
- **Adressé à :** Commission des finances publiques
- **Texte :** [Accessible sur le site Web de la Commission](#)

## → APERÇU DU PROJET DE LOI

Le projet de loi encadre les pratiques commerciales et de gestion des agents d'évaluation du crédit. Il donne également aux citoyens de nouveaux droits et recours concernant les renseignements personnels détenus par ces entreprises. Entre autres, il prévoit des mesures de protection du dossier de crédit qui peuvent être demandées par le citoyen. Il permet aussi à celui-ci de demander sa cote de crédit, notamment par Internet, accompagnée des explications nécessaires à sa compréhension.

## → POSITION ET RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

La Commission a accueilli favorablement les objectifs du projet de loi.

En effet, les agents d'évaluation du crédit font le commerce des renseignements personnels qu'ils recueillent et détiennent au sujet d'une majorité de la population. Il est souhaitable de mieux encadrer leurs pratiques commerciales et de gestion.

Par ailleurs, les fuites et les vols de données se multiplient. Les risques de fraude à l'identité augmentent également. Il est important de renforcer le contrôle du citoyen sur ses renseignements liés au crédit.

Pour bonifier le projet de loi, la Commission a soumis au législateur 13 recommandations l'invitant à :

- étendre la portée de la loi ;
- simplifier les recours prévus et mieux les intégrer avec ceux qui existent déjà ;
- bonifier certains droits et assurer la cohérence avec les autres lois.

## → SUITES

La *Loi sur les agents d'évaluation du crédit* est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2021. La Commission est responsable d'examiner les mécontentes liées au refus par un agent d'évaluation du crédit de permettre à un citoyen d'exercer un droit prévu dans la loi.

## PROJET DE LOI N° 64 – *Protection des renseignements personnels*

- **Date :** 29 septembre 2020
- **Adressé à :** Commission des institutions
- **Texte :** [Accessible sur le site Web de la Commission](#)

## → APERÇU DU PROJET DE LOI

Le projet de loi propose une réforme en profondeur du cadre québécois de protection des renseignements personnels. Il modifie substantiellement la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé. De plus, il apporte des changements à plusieurs lois sectorielles protégeant notamment les renseignements fiscaux ou médicaux.

Entre autres, le projet de loi prévoit :

- l'assujettissement des partis politiques à certaines obligations de la Loi sur le privé ;
- la déclaration obligatoire des incidents de confidentialité à la Commission ;
- l'obligation de réaliser des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée dans plusieurs situations ;
- une protection accrue pour les renseignements sensibles et ceux des mineurs ;
- des dispositions encadrant le profilage et les décisions automatisées ;
- un encadrement concernant la dépersonnalisation et l'anonymisation des renseignements ;
- la possibilité pour la Commission d'émettre des lignes directrices pour faciliter l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé ;
- de nouveaux droits pour les citoyens ;
- de nouvelles sanctions administratives pécuniaires et des sanctions pénales renforcées.

## → POSITION ET RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

La Commission a accueilli favorablement le projet de loi n° 64, qui s'inspire des lois plus récentes adoptées ailleurs dans le monde. Il constitue une réforme ambitieuse qui arrive à point. En effet, les lois québécoises sur la protection des renseignements personnels ne protègent plus adéquatement les citoyens à l'ère du numérique.

Le projet de loi tient compte de plusieurs des recommandations que la Commission a formulées dans le passé, ce dont elle se réjouit.

Dans son mémoire, la Commission a présenté 48 recommandations concernant entre autres la portée des lois, les obligations des organisations et l'application des lois. Elle a aussi proposé l'ajout de dispositions sur les enjeux soulevés par l'intelligence artificielle, la biométrie, les renseignements génétiques, la généalogie et la vérification d'antécédents judiciaires.

Étant donné l'impact majeur qu'aura le projet de loi n° 64 sur plusieurs de ses activités et l'important travail de préparation devant être amorcé dès maintenant, la Commission a souligné qu'elle aura besoin de ressources supplémentaires rapidement. Enfin, elle a rappelé qu'une modernisation du volet « accès à l'information » de la Loi sur l'accès est aussi essentielle à brève échéance.

## → SUITES

L'étude détaillée du projet de loi n° 64 par la Commission des institutions de l'Assemblée nationale s'est achevée le 24 août 2021.

## LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES À SURVEILLER

Au cours de l'année financière 2021-2022, la Commission suivra attentivement le cheminement législatif du projet de loi n° 64. Elle sera aussi à l'affût des suites des projets de loi n°s 79 et 82, mentionnés précédemment, et des projets de loi suivants :

- **Projet de loi n° 78**, *Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises* ;
- **Projet de loi n° 95**, *Loi modifiant la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement et d'autres dispositions législatives*<sup>10</sup>.

Ces quatre pièces législatives ont été adoptées au printemps 2021.

### 2.2.1.2 LE SITE WEB ET LES MÉDIAS SOCIAUX

La Commission réunit sur son site Web toutes les informations pertinentes pour ses clientèles et le bonifie régulièrement. Elle est également présente sur Twitter de façon à mieux faire connaître son rôle, ses missions et ses outils.

#### LE SITE WEB

En 2020-2021, la Commission a créé une nouvelle section intitulée *Sujets d'intérêts* pour mettre en valeur des thématiques visibles sur sa [page d'accueil](#). Elle a également bonifié et révisé les informations sur [les incidents de sécurité impliquant des renseignements personnels](#) pour mieux informer les organisations et prévenir ces situations. Elle a ajouté plusieurs autres nouvelles sections pour ses clientèles, dont [l'avis général relatif à la COVID-19](#), [les questions fréquentes sur la COVID-19](#) et les sections sur [la biométrie au travail](#), [les tests génétiques](#) et le [déroulement des audiences](#). Depuis septembre 2020, elle publie aussi en ligne [l'horaire des audiences à venir](#), mis à jour quotidiennement.

Au total, la Commission a aussi diffusé [33 nouvelles](#) permettant d'annoncer et de relayer de nouveaux outils, des événements, des orientations ou des déclarations.

Enfin, la Commission a travaillé à améliorer le référencement de son site Web et la vitesse d'accès à celui-ci dans le but de faciliter la recherche et la consultation des contenus d'intérêt.

<sup>10</sup> La Commission a publié en mai 2021 un mémoire sur ce projet de loi, [accessible sur son site Web](#).

## LE COMPTE TWITTER

La Commission a inauguré son compte Twitter, [@CAI\\_Quebec](#), en mars 2020. Depuis son arrivée sur cette plateforme, elle a su rejoindre une variété d'acteurs intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels : citoyens, professionnels, chercheurs, avocats, organismes publics, autres autorités de contrôle canadiennes et internationales, etc.

Les impressions<sup>11</sup> générées par les abonnés et les utilisateurs du site ont permis de rejoindre un plus vaste public. Ainsi, au 31 mars 2021, la Commission était suivie par 270 abonnés. Ces derniers soulèvent à l'occasion des commentaires ou des questions par rapport au contenu relayé, auxquels elle s'assure d'apporter le suivi approprié lorsque nécessaire.

La Commission a utilisé son compte Twitter tout au long de l'année afin de promouvoir des publications, des orientations ou des événements liés à ses missions. Grâce à l'effervescence de publications et aux mises à jour régulières de son site Web, elle a su augmenter l'impact de son compte par la diffusion de 141 Tweets.

Ces derniers ont suscité un grand nombre d'impressions et d'engagements<sup>12</sup>. Au total, le nombre d'impressions s'élève à 110 000 du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

Certains grands événements ont suscité des pics d'intérêt de la part des utilisateurs de Twitter, les suivants arrivant en tête :

1. la diffusion des résultats de [l'enquête conjointe sur Clearview AI](#) ;
2. la [déclaration commune des commissaires canadiens chargés de la vie privée](#) sur les applications de traçage des contacts ;
3. le dépôt du [mémoire sur le projet de loi n<sup>o</sup> 64](#) et la comparution en commission parlementaire ;
4. la diffusion des résultats de [l'enquête sur l'incident survenu chez Desjardins](#).

Grâce à cette présence numérique, la Commission a rayonné davantage non seulement au sein de la société québécoise, mais aussi au Canada et à l'international. Elle a pu établir des liens privilégiés avec plusieurs collaborateurs. Ces résultats contribuent à accroître sa visibilité.

### 2.2.1.3 LA STRATÉGIE JEUNESSE

Au cours de l'année financière, la Commission a dû interrompre sa tournée « Ce que tu publies, penses-y ! » dans les écoles secondaires en raison de la pandémie. Elle a tout de même poursuivi ses travaux de consultation, d'étalonnage et d'élaboration d'une stratégie de communication afin d'actualiser sa stratégie jeunesse en tenant compte notamment du contexte lié au virage numérique. Les fruits de ces efforts ont permis d'établir des orientations et de privilégier des actions à réaliser à court et moyen terme.

### 2.2.1.4 LES DOCUMENTS ET OUTILS PUBLIÉS

Au cours de l'année, la Commission a publié et diffusé plusieurs documents et outils, en format virtuel accessible ou imprimé, de même que des pages Web. Ceux-ci s'adressent tant aux citoyens qu'aux organisations. Certains d'entre eux, qui concernent la COVID-19, sont présentés dans la section 2.4 – *La COVID-19* (voir page 50).

Les liens présentés ci-dessous permettent d'accéder à ces outils sur le site Web de la Commission ([www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)). La plupart sont aussi disponibles, sur demande, en version papier.

<sup>11</sup> Le nombre d'impressions correspond au nombre de fois que les utilisateurs ont vu les Tweets de la Commission sur Twitter.

<sup>12</sup> Le nombre d'engagements correspond au nombre total de fois où les utilisateurs ont interagi avec un Tweet de la Commission. Cela comprend tous les clics (mots-clics, liens, avatar, nom d'utilisateur et développement d'un Tweet) ainsi que les partages, les réponses, les abonnements et les mentions « J'aime ».

## UN NOUVEAU FORMULAIRE UNIQUE POUR LES RECOURS JURIDICTIONNELS

Lorsqu'ils sont insatisfaits du résultat d'une demande d'accès à un document, d'accès à un renseignement personnel ou de rectification de celui-ci, les citoyens peuvent déposer un recours à la Commission.

Pour faciliter un traitement efficace de ces recours, en février 2021, la Commission a fusionné les formulaires de dépôt des demandes de révision et d'examen de mécontentement. Elle a aussi conçu des annexes explicatives pour guider les citoyens.

Cette approche assure à la Commission d'obtenir toutes les informations pertinentes dès le début du processus. Elle peut ainsi réduire les correspondances avec les parties liées à des renseignements manquants, ce qui accélère l'ouverture des dossiers.



- › - [Demande de révision ou demande d'examen de mécontentement \(formulaire\)](#)
- › - [Pour mieux comprendre votre demande de révision et le rôle de la Commission](#) (annexe explicative – secteur public)
- › - [Pour mieux comprendre votre demande d'examen de mécontentement et le rôle de la Commission](#) (annexe explicative – secteur privé)

## LES PIÈCES D'IDENTITÉ

La collecte de pièces d'identité est une pratique qui préoccupe de nombreux citoyens, compte tenu de la hausse des incidents de sécurité et des vols et fraudes à l'identité qui peuvent en résulter. Elle fait régulièrement l'objet de plaintes à la Commission.

Afin de sensibiliser les entreprises et le public, la Commission propose depuis juillet 2020 de nouveaux outils pour répondre aux questions sur les pièces d'identité requises pour l'identification d'une personne. Ceux-ci résument également certaines décisions que la Commission a déjà prises. Ils donnent plus d'information sur la collecte et l'utilisation du permis de conduire, de la carte d'assurance maladie, du passeport et du numéro d'assurance sociale.



- › - [Citoyens: Gardez le contrôle sur vos pièces d'identité!](#) (fiche)
- › - [Entreprises: Faites de bonnes affaires en ne collectant que ce qui est nécessaire](#) (fiche)

## LES TESTS GÉNÉTIQUES OFFERTS DIRECTEMENT AUX CONSOMMATEURS

Les tests génétiques peuvent être réalisés à des fins médicales, sur recommandation d'un professionnel de la santé. Toutefois, depuis quelques années, différentes entreprises offrent des tests génétiques en vente libre, les rendant accessibles pour tout type d'usage et toute clientèle. Ces tests soulèvent de nouveaux enjeux importants en matière de protection des renseignements personnels sensibles.

Pour favoriser la vigilance des citoyens et les inciter à se poser les bonnes questions avant d'acquiescer un tel test, la Commission a publié en février 2021 une fiche de sensibilisation sur ce thème. Elle aborde le fonctionnement et les enjeux de ces tests et fournit des conseils quant aux éléments à considérer avant l'achat.



- › - [Les tests génétiques offerts directement aux consommateurs](#) (fiche)
- › - [Tests génétiques](#) (page Web)

## LE REPÉRAGE COMPLET ET SÉRIEUX DES DOCUMENTS VISÉS PAR UNE DEMANDE D'ACCÈS

La Commission reçoit et examine de nombreux dossiers dont le cœur est l'absence de documents répondant à une demande d'accès ou l'insatisfaction d'un demandeur quant à une réponse indiquant que tous les documents pertinents lui ont été remis.

Elle a élaboré une nouvelle fiche d'information pour les parties impliquées dans ces dossiers. Cette fiche, publiée en juin 2020, clarifie le rôle de la Commission dans l'examen de ces demandes et donne plus de détails sur le fardeau de la preuve de chaque partie. Elle suggère aussi de bonnes pratiques pour un repérage documentaire adéquat dans le traitement d'une demande d'accès à des documents. La publication s'accompagne d'un aide-mémoire et d'exemples de déclarations assermentées pertinents à ce contexte.



- [Demande de révision ou d'examen de mésestante : repérage complet et sérieux des documents visés par une demande d'accès](#) (fiche)

## LA BIOMÉTRIE

La Commission a diffusé différents outils pour guider citoyens et organisations par rapport à la biométrie en 2020-2021.

Elle a d'abord publié en juillet 2020 un guide d'accompagnement pour les organisations envisageant la mise en place d'un système biométrique. Ce document rappelle les principes et les obligations légales à respecter pour une utilisation adéquate de la biométrie. Il donne aussi des informations utiles pour remplir le formulaire de déclaration d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques, qui a lui aussi été mis à jour.

La LCCJTI exige d'obtenir un consentement exprès des personnes concernées par la biométrie. La Commission recommande de procéder par écrit. Elle propose depuis mars 2021 un nouveau modèle de formulaire de consentement que les organisations peuvent adapter à leurs besoins. Il s'accompagne d'un exemple fictif pour illustrer son utilisation.

Enfin, ce sont souvent les employés d'une organisation qui sont concernés par la biométrie. C'est le cas pour les systèmes d'horodatage ou de contrôle des accès, par exemple. Puisque l'encadrement légal de la biométrie est méconnu, les employés sont peu au fait de leurs droits et des devoirs de leur employeur. La Commission les a résumés en mars 2021 dans une nouvelle page d'information qui pourra les éclairer et les aider à développer les bons réflexes.



- [Biométrie : principes à respecter et obligations légales des organisations](#) (guide d'accompagnement)
- [Formulaire de déclaration d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques](#) (formulaire)
- [Modèle de formulaire de consentement à la collecte, à l'utilisation et à la conservation de renseignements biométriques](#) (formulaire)
- [Exemple de formulaire de consentement à la biométrie adapté par une entreprise fictive](#) (modèle)
- [La biométrie au travail](#) (page Web)

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

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est une démarche préventive visant à mieux protéger les renseignements personnels et à mieux respecter la vie privée des personnes. Elle est réalisée à l'étape de la planification d'un projet impliquant des renseignements personnels. La Loi sur l'accès et la Loi sur le privé n'incluent actuellement aucune obligation quant à de telles évaluations, mais le projet de loi n° 64 prévoit des modifications en ce sens.

Puisqu'il s'agit tout de même déjà d'une bonne pratique et d'une exigence dans plusieurs juridictions, la Commission a publié en mai 2020 un guide permettant aux organisations de cibler les bonnes questions à se poser dans le cadre de cette démarche.



- [Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#) (guide d'accompagnement)

## LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AVANT LA LOCATION D'UN LOGEMENT

La Commission constate que la collecte de renseignements personnels par les propriétaires à l'étape de la sélection d'un éventuel locataire soulève souvent des enjeux de protection des renseignements personnels.

À l'occasion de la 8<sup>e</sup> Journée des locataires, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) a lancé deux outils d'information à l'intention des propriétaires et des locataires portant sur les droits et obligations en matière de logement. La Commission a collaboré avec la CDPDJ pour les textes concernant le droit à la vie privée. Ces outils rappellent les règles en vigueur et les balises applicables à la collecte de renseignements personnels avant la conclusion du bail.



- [Aide-mémoire sur les droits de la personne en matière de logement](#) (brochure pour les propriétaires)
- [Obtenir un logement : vos droits, de la recherche à la signature du bail](#) (feuillet pour les locataires)

## LES OBJETS CONNECTÉS

De plus en plus d'objets sont connectés à l'Internet, comme des montres, des assistants personnels ou des jouets interactifs. À l'approche du temps des Fêtes, puisque ces biens sont des cadeaux populaires, la Commission a soulevé des questions que devraient se poser les consommateurs avant d'acheter de tels objets.

Ainsi, elle a invité les citoyens à considérer la collecte importante de renseignements personnels que font certains objets connectés. Elle leur a suggéré de vérifier l'information fournie par le fabricant et de privilégier les objets présentant des mesures de sécurité et de confidentialité appropriées. Enfin, la Commission leur a rappelé les droits que leur confère la Loi sur le privé.



- [Objets connectés et vie privée : des questions à se poser!](#) (nouvelle récente)

## LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ

Les incidents de sécurité impliquant des renseignements personnels continuent d'être une préoccupation majeure pour les citoyens et les organisations. La Commission a ainsi profité de la conclusion de son enquête sur le vol de données chez Desjardins (voir page 40) pour bonifier les informations sur la gestion de ces incidents sur son site Web. Elle les a aussi réunies en une seule section, qui touche tant la prévention des incidents que la façon d'y réagir.

En parallèle, la Commission a travaillé à l'élaboration d'un guide et d'un aide-mémoire pour aider les entreprises à mieux sécuriser les renseignements personnels. Ceux-ci ont été publiés après la fin de l'année financière, en mai 2021<sup>13</sup>.



- [Incidents de sécurité impliquant des renseignements personnels](#) (nouvelle section du site Web)

### 2.2.1.5 LA PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS

À l'occasion, des membres du personnel ou de la direction de la Commission participent à des événements externes sur des thèmes liés à ses missions. Ils peuvent ainsi mieux informer les clientèles et faire rayonner le travail de la Commission.

## COLLOQUE SUR LA CYBERSÉCURITÉ

Le 8 octobre 2020, la Commission a participé au colloque virtuel *Cybersécurité et protection des données personnelles Québec* organisé par Le Point en santé. Sa présidente, M<sup>e</sup> Diane Poitras, y a présenté un atelier intitulé *Protection des renseignements personnels : enjeux, responsabilités et bonnes pratiques*. Celui-ci visait à faire connaître des outils et des bonnes pratiques développés pour permettre aux organisations

<sup>13</sup> [Incidents de sécurité : mieux vaut prévenir que guérir! Conseils pratiques aux entreprises \(guide\)](#); [Incidents de sécurité : mieux vaut prévenir que guérir! Fiche pratique \(aide-mémoire\)](#).

d'agir de manière responsable et transparente lors du développement de nouveaux systèmes d'information ou applications impliquant des renseignements personnels. Cette conférence a aussi été présentée aux responsables organisationnels de la sécurité de l'information (ROSI).

## SYMPOSIUM SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA VIE PRIVÉE

L'Association du Barreau canadien a invité les dirigeants de six organismes canadiens responsables de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée à s'exprimer à l'occasion de son symposium virtuel sur ces thématiques, qui s'est tenu le 13 novembre 2020. La présidente, M<sup>e</sup> Poitras, a pris part au panel de discussion *Le point de vue des organes de réglementation avec ses homologues*. Ensemble, ils ont discuté du point de vue des autorités de contrôle par rapport à des enjeux contemporains liés à la transparence et à la vie privée.

## FORMATION SUR LE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

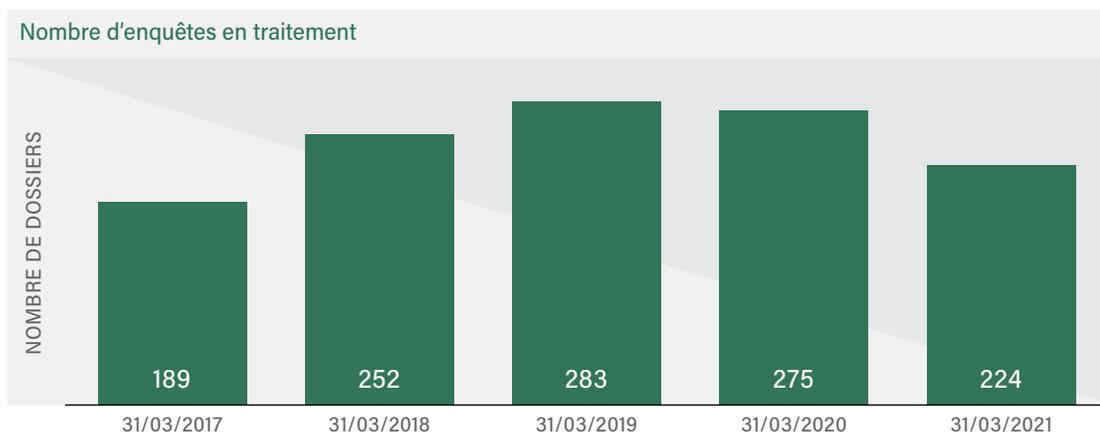
Le 27 janvier 2021, l'Association des professionnels en accès à l'information et en protection de la vie privée (AAPPI) a offert une journée de formation continue sur le traitement des incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels. À cette occasion, M<sup>me</sup> Ralitsa Dimova, directrice de la surveillance, et la coordonnatrice aux enquêtes de la Commission ont exposé aux participants le rôle de la Commission et le processus de traitement des déclarations d'incidents qu'elle reçoit. Elles ont également eu l'occasion de faire connaître les outils pertinents préparés par la Commission et de présenter les meilleures pratiques par rapport à la conduite des organisations dans la gestion d'un tel incident.

## 2.2.2 SURVEILLER

### 2.2.2.1 LES ENQUÊTES À LA SUITE DE PLAINTES

Lorsque les citoyens soumettent des plaintes à la Commission par rapport au respect des lois, la Direction de la surveillance se charge de les examiner et de faire enquête lorsque les circonstances le justifient.

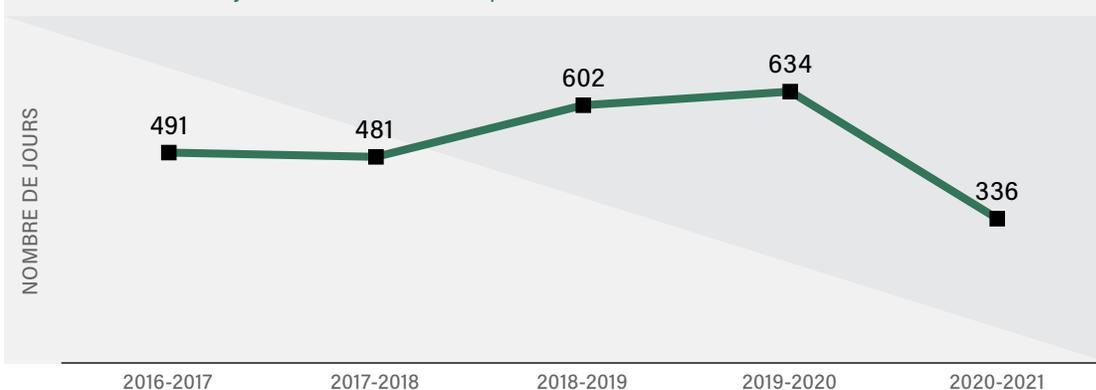
Comme la Commission en fait état dans les résultats de l'objectif 1.1.1.1 de son plan stratégique à la page 58, le grand nombre de dossiers de plainte traités lui a permis de réduire son inventaire, qui est passé de 275 à 224 dossiers.



Ce nombre est inférieur à celui des trois années précédentes. La taille de l'inventaire représente toujours un défi, mais la Commission est satisfaite de cette tendance à la baisse et poursuit ses réflexions visant à optimiser davantage ses interventions.

Par ailleurs, le délai moyen de traitement des dossiers a lui aussi énormément diminué, comme le montre le graphique suivant, chutant de 47%.

### Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes



Ce succès est attribuable au nombre important de dossiers traités, mais aussi à l'application de processus revus et améliorés à plusieurs égards, qui ont permis de traiter beaucoup de dossiers en moins d'un an. Les délais se répartissent comme suit :

- Moins d'un an : 78 % des dossiers
- Un à deux ans : 7 % des dossiers
- Plus de deux ans : 15 % des dossiers

#### 2.2.2.2 LES ENTENTES DE COMMUNICATION

Dans certaines circonstances, la Loi sur l'accès permet aux organismes publics de communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Ils doivent alors parfois conclure des ententes de communication.

Dans plusieurs cas, y compris lorsqu'elles sont modifiées après leur signature, ces ententes sont soumises à la Commission, qui les examine et rend un avis. Pour ce faire, elle prend en considération la conformité de l'entente à la loi et l'impact de la communication sur la vie privée des personnes concernées par rapport à la nécessité des renseignements pour la finalité visée.

Au cours de l'exercice, la Commission a reçu 16 demandes d'avis impliquant 11 organismes publics demandeurs différents. Les avis qu'elle a rendus peuvent être consultés [sur son site Web](#).

#### 2.2.2.3 LES AUTORISATIONS À RECEVOIR COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES FINS DE RECHERCHE

Les renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises constituent une importante source d'information pour les chercheurs. Pour y avoir accès et les utiliser à des fins d'étude, de recherche et de statistique, sans le consentement préalable des personnes concernées, les chercheurs doivent parfois obtenir une autorisation de la Commission en vertu de la Loi sur l'accès ou de la Loi sur le privé.

Avant de donner une telle autorisation, la Commission vérifie entre autres qu'il n'est pas possible d'obtenir le consentement des personnes concernées. Elle s'assure aussi que des mesures sont en place pour respecter la confidentialité des renseignements.

En 2020-2021, la Commission a reçu 58 demandes du secteur public et 9 demandes du secteur privé, tant de nouvelles demandes d'autorisation de recherche que des demandes de modification d'autorisations existantes ou de prolongation du délai de détention des renseignements personnels déjà communiqués.

Pendant la même période, elle a traité 84 demandes se répartissant comme suit :

- Nouvelles demandes : 56 %
- Demandes de prolongation : 24 %
- Demandes de modification : 17 %
- Demandes de modification et de prolongation : 3 %

Ces demandes portaient sur des renseignements dans les domaines suivants :

- Santé et services sociaux : 65
- Éducation : 12
- Justice : 3
- Emploi : 2
- Loisir et sport : 1
- Agriculture et pêche : 1

#### 2.2.2.4 LES DÉCLARATIONS DE BANQUES DE CARACTÉRISTIQUES OU DE MESURES BIOMÉTRIQUES

Pour identifier les personnes, certaines organisations ont recours à la biométrie (lecture d'empreinte digitale, géométrie de la main, etc.). Lorsqu'elles souhaitent constituer une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques, elles doivent, en vertu de la LCCJTI, la déclarer à la Commission avant sa mise en service.

Celle-ci examine plusieurs aspects, dont la finalité poursuivie et les renseignements recueillis. Elle s'assure que le consentement exprès des individus est obtenu. Au besoin, elle peut demander des renseignements supplémentaires ou entamer une inspection ou une enquête, qui peut mener à des recommandations ou à des ordonnances.

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 28 déclarations de biométrie, dont 27 provenant du secteur privé et 1, du secteur public. Elle a par ailleurs analysé 14 dossiers, contre 6 en 2019-2020, et conclu des enquêtes dont les conclusions sont présentées dans la section 2.2.2.8 – *Quelques dossiers marquants* à la page 37.

Pour faciliter le processus de déclaration, la Commission a aussi bonifié ses outils (voir la section *La biométrie* à la page 31).

#### 2.2.2.5 LES DÉCLARATIONS D'INCIDENTS

Les incidents de sécurité impliquant des renseignements personnels sont de plus en plus nombreux. Ils peuvent menacer la vie privée des personnes, les exposant à des risques accrus de vol d'identité ou de fraude financière, par exemple.

Dans plusieurs juridictions, ces incidents doivent être rapportés aux autorités de contrôle chargées de la protection des renseignements personnels. La Loi sur l'accès et la Loi sur le privé ne prévoient pas cette obligation, mais la Commission invite les organisations à lui déclarer tout incident de ce genre sur une base volontaire. Elle leur fournit un formulaire qui permet de bien circonscrire l'incident, d'en évaluer les impacts et d'en apprécier les risques de préjudices pour les personnes concernées.

En 2020-2021, la Commission a reçu 91 déclarations, soit 72 du secteur privé et 19 du secteur public. Pendant cette même période, elle a traité 66 déclarations. La nature des incidents déclarés dans les dossiers traités<sup>14</sup> se répartit comme suit :

- Intrusions externes : 60 %
- Erreurs humaines : 20 %
- Communications non autorisées : 3 %
- Incidents d'autre nature : 17 %

Au cours de l'année, la Commission a également rendu une décision dans l'important dossier Desjardins, résumée à la page 40.

<sup>14</sup> Ces pourcentages concernent 64 des 66 dossiers traités. Dans les deux autres cas, les informations disponibles n'ont pas permis d'établir que les incidents avaient eu un impact sur des renseignements personnels.

### 2.2.2.6 L'ARTICLE 21.1 DE LA LOI SUR LE 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, si les critères énoncés à la loi sont respectés.

Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, la Commission n'a reçu aucune demande d'autorisation.

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

Comme elle l'a fait dans ses trois derniers rapports annuels, la Commission dresse ici la liste des organismes pour lesquels elle a reçu, en 2020-2021, au moins 5 demandes de révision de citoyens en raison de l'absence de réponse de l'organisme dans le délai légal de 20 ou 30 jours pour leur demande d'accès ou de rectification. Le nombre d'occurrences est indiqué pour chacun des organismes visés.

#### LES ORGANISMES DÉJÀ RECENSÉS LORS D'AU MOINS UN EXERCICE DEPUIS 2017-2018

- Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques : 82
- Ville de Montréal : 45
- Sûreté du Québec : 37
- Ministère de la Sécurité publique : 25
- Ville de Gatineau : 18
- Municipalité de St-Michel-de-Bellechasse : 11
- Ville de Mascouche : 10
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : 8
- Ministère de la Santé et des Services sociaux : 8
- Ville de Longueuil : 6
- Société d'habitation et de développement de Montréal : 5
- Ville de Laval : 5

#### LES ORGANISMES RECENSÉS POUR LA PREMIÈRE FOIS

- CISSS des Laurentides : 9
- Municipalité de Bury : 8
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail : 6
- Municipalité de St-Dominique : 6
- CISSS de la Montérégie-Est : 5
- Ministère de la Famille : 5

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

Si le nombre de demandes de révision déposées pour absence de réponse dans les délais diminue, le nombre total de recours déposés à la section juridictionnelle connaîtra une baisse. Cela permettra à la Commission de consacrer ses énergies aux recours dans lesquels le litige porte sur le fond de la demande plutôt que sur le fait que l'organisme n'a pas répondu dans les délais légaux.

## UNE ÉTUDE SUR LE RESPECT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS

La Commission a entamé en mars 2021 une étude sur le traitement des demandes d'accès par les organismes publics, tenant compte notamment de l'impact de la pandémie. Celle-ci vise à évaluer le respect des délais de traitement prévus à la Loi sur l'accès en faisant un portrait des pratiques et de leur évolution.

Afin d'assurer une certaine représentativité, la Commission se concentrera sur un échantillon parmi les organismes publics de différentes catégories :

- ministères et organismes ;
- établissements de santé ;
- services de police ;
- municipalités ;
- établissements scolaires et centres de services scolaires ;
- autres organismes (ex. sociétés de transport).

Ces organismes ont été ciblés principalement sur la base du nombre de demandes de révision les concernant qui ont été soumises à la Commission dans les cinq dernières années en le mettant en relation avec d'autres éléments, comme le nombre de demandes d'accès reçues annuellement.

La Commission évaluera la nécessité d'une intervention spécifique en fonction des résultats obtenus. Ceux-ci seront rendus publics au cours de l'année financière 2021-2022.

### 2.2.2.8 QUELQUES DOSSIERS MARQUANTS

Au cours de l'exercice, la section de surveillance de la Commission a rendu plusieurs décisions importantes concernant la protection des renseignements personnels.

Rappelons que les décisions de cette section sont disponibles en ligne [sur le site Web de la Commission](#).

### LA BIOMÉTRIE ET LES TECHNOLOGIES D'ANALYSE DE VIDÉO

Les renseignements biométriques sont éminemment sensibles. Au Québec, la loi oblige d'ailleurs les organisations à déclarer toute banque biométrique à la Commission, ce qui permet à celle-ci de s'assurer de la protection des renseignements personnels. En 2020-2021, elle a réalisé quelques enquêtes en la matière, dont une enquête conjointe sur l'utilisation de la reconnaissance faciale à grande échelle. Elle a rendu deux décisions concernant le recours à un horodateur biométrique dans un commerce.

De leur côté, les technologies qui reposent sur l'analyse de vidéo exploitent aussi des renseignements personnels de nature biométrique. Au cours de l'exercice, la Commission a conclu deux enquêtes sur l'utilisation de ces technologies dans des centres commerciaux.

### LA RECONNAISSANCE FACIALE À GRANDE ÉCHELLE PAR UNE ENTREPRISE, À L'INSU DES PERSONNES, EST ILLICITE

En janvier 2020, le *New York Times* a signalé que l'entreprise Clearview AI constituait une base de données de plusieurs milliards de photos extraites d'Internet pour concevoir un système de reconnaissance faciale. Elle offrait ces services notamment à des organismes canadiens d'application de la loi.

Dans ce contexte, la Commission a lancé en février 2020 une enquête conjointe avec ses homologues du Canada, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta sur la conformité des pratiques de l'entreprise aux lois sur la protection des renseignements personnels, dont la Loi sur le privé et la LCCJTI.

Les résultats de cette enquête ont été rendus publics en février 2021. Ils ont fait l'objet d'une vaste couverture médiatique à portée internationale.

## → CONSTATS

Le rapport conjoint a conclu que la technologie proposée par Clearview AI représente une surveillance de masse et une violation manifeste du droit à la vie privée des citoyens. L'entreprise a enfreint les lois en vigueur au Canada, notamment :

- en recueillant des images de Canadiens, dont des enfants, à l'insu et sans le consentement des personnes concernées;
- en recueillant, en utilisant et en communiquant des renseignements personnels sensibles à des fins illégitimes;
- en ne déclarant pas sa banque de caractéristiques et de mesures biométriques à la Commission, comme le prévoit la LCCJTI.

## → RECOMMANDATIONS

Les autorités de protection de la vie privée ont recommandé à Clearview AI de ne plus offrir ses services de reconnaissance faciale à des clients canadiens, de mettre fin à la collecte d'images d'individus au Canada et de supprimer toutes les images et les gabarits biométriques recueillis auprès d'individus canadiens.

Au cours de l'enquête, l'entreprise a cessé d'offrir sa technologie au Canada. Toutefois, elle a rejeté les conclusions et les recommandations de la Commission et de ses homologues.



- [Rapport de conclusions: Enquête conjointe sur Clearview AI, Inc. par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, la Commission d'accès à l'information du Québec, le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique et le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta](#), dossier 1023158-S
- [Communiqué de presse](#)

## UN HISTORIQUE DE FRAUDE ET UN CONTEXTE PARTICULIER PEUVENT JUSTIFIER UN HORODATEUR BIOMÉTRIQUE

L'entreprise n'a pas déclaré la banque de caractéristiques et de mesures biométriques qu'elle a mise en service. Une plainte a permis d'attirer l'attention de la Commission, qui a fait enquête.

Pour expliquer le choix de la biométrie, l'entreprise a fait état d'un historique important de problèmes liés au vol de temps par ses employés. Elle a dû en renvoyer plusieurs pour cette raison sur une période de quelques années.

Avant d'opter pour un système biométrique, l'entreprise a évalué d'autres solutions. L'environnement de travail ne lui permettait toutefois pas de les mettre en place. Pour minimiser l'impact sur la vie privée, elle a retenu un système de géométrie de la main. La Commission a également constaté que l'entreprise obtient le consentement exprès des employés et leur offre une solution de rechange pour le pointage horaire. Des mesures de sécurité adéquates ont aussi été prévues.

Par conséquent, la Commission a considéré que dans ce cas précis, le recours à la biométrie respecte les lois. Elle a recommandé à l'entreprise d'adopter des politiques concernant la gestion et la protection des renseignements personnels et de les diffuser auprès des personnes qui ont accès aux renseignements personnels des employés.



- [Plainte à l'endroit du « Marché d'alimentation Marcanio et fils inc. »](#), dossier 1013956-S

## LA COMMISSION DÉCLARE FONDÉE UNE PLAINTÉ CONCERNANT L'UTILISATION D'UN HORODATEUR BIOMÉTRIQUE

Le contexte d'utilisation d'un horodateur biométrique est un élément fondamental dans l'évaluation de sa conformité. Une autre décision rendue à propos d'une entreprise à la suite d'une enquête portant sur l'utilisation d'un tel système biométrique a conclu que tant la Loi sur le privé que la LCCJTI n'ont pas été respectées.

Dans son préavis d'ordonnance, la Commission a souligné que l'entreprise ne doit pas uniquement indiquer à quoi sert le système (ex. : gérer la paye des employés, éviter le vol de temps), mais démontrer la nécessité de recourir à un tel système pour atteindre l'objectif important, légitime et réel poursuivi. Puisque le recours à la biométrie doit être une solution proportionnelle à cet objectif, l'entreprise doit démontrer notamment qu'il n'existe pas d'autres moyens portant moins atteinte à la vie privée des individus pour l'atteindre et expliquer en quoi les avantages de recourir à la biométrie sont plus importants que l'atteinte à la vie privée des employés que cela constitue.

La Commission a aussi reproché à l'entreprise de ne pas avoir obtenu le consentement exprès des personnes concernées, de ne pas lui avoir déclaré sa banque de caractéristiques ou de mesures biométriques et de ne pas avoir adopté des politiques concernant la gestion et la protection des renseignements sensibles.

Elle a avisé l'entreprise qu'elle pourrait lui ordonner de cesser de recueillir des renseignements biométriques pour contrôler les entrées et sorties des employés et déterminer leurs heures de travail et de détruire les renseignements biométriques qu'elle détient.

À la suite de cet avis, l'entreprise a indiqué à la Commission qu'elle avait cessé d'utiliser le système biométrique et que tous les renseignements avaient été détruits, puisqu'elle a cessé ses activités.



- *Plainte à l'endroit de « 9071-3975 Québec inc. », dossiers 1012592-S et 1012802-S*

## L'ANALYSE DE VIDÉO ANONYME DANS LES CENTRES COMMERCIAUX EST LAISSÉE DE CÔTÉ

L'analyse de vidéo anonyme (AVA) repose sur l'exploitation d'enregistrements vidéo afin d'y repérer automatiquement des personnes et de donner un aperçu global de leurs caractéristiques, comme leur âge ou leur sexe, sans chercher à les identifier.

Apprenant dans les médias l'utilisation de cette technologie dans des centres commerciaux québécois, la Commission a lancé deux enquêtes de sa propre initiative en 2019 pour vérifier la conformité à la Loi sur le privé. Les centres étaient détenus et opérés par deux sociétés immobilières.

La première société avait mis en place l'AVA à Québec dans le cadre d'un projet pilote. Son objectif était de permettre aux détaillants de mieux comprendre les variables influençant le comportement et les besoins des consommateurs dans leurs magasins. Le projet a pris fin et la technologie ne sera pas conservée : par conséquent, la Commission a fermé son dossier d'enquête. Toutefois, vu l'importance du sujet, elle a choisi de souligner dans sa décision de fermeture certains enjeux de vie privée et de protection des renseignements personnels susceptibles d'être soulevés par l'utilisation de l'AVA. Elle a abordé les suivants :

- les renseignements personnels recueillis, notamment leur caractère biométrique ;
- l'obligation d'information ;
- la nécessité de la collecte de l'image des personnes ;
- le caractère anonyme des renseignements ;
- les mesures de sécurité.

La deuxième société a également désactivé la technologie AVA qu'elle avait installée dans les bornes d'orientation numérique de ses centres commerciaux. La Commission, comprenant que l'entreprise ne prévoyait pas redéployer cette technologie, a là aussi mis un terme à son enquête.



- *Enquête sur l'utilisation de la technologie d'analyse de vidéo anonyme par Ivanhoé Cambridge Inc. et Innovations Galilei 2, dossier 1019951-S*

## LES INCIDENTS DE SÉCURITÉ

Les incidents de sécurité impliquant des renseignements personnels préoccupent la Commission depuis plusieurs années. Leur nombre augmente, mais leur ampleur aussi. En 2020-2021, la Commission a clos son enquête sur le plus vaste incident de sécurité jamais survenu au Québec. Les conclusions qu'elle a dégagées peuvent servir d'inspiration aux organisations pour se conformer à leurs obligations légales, notamment en matière de sécurité.

## DES MESURES DE PROTECTION INADÉQUATES ONT MENÉ À L'INCIDENT DE SÉCURITÉ CHEZ DESJARDINS

La fuite massive de renseignements personnels survenue chez Desjardins a été facilitée par des lacunes dans les pratiques de l'entreprise. La Commission est parvenue à cette conclusion au terme d'une enquête de sa propre initiative, qu'elle a coordonnée avec celle du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Cette décision a marqué l'exercice 2020-2021, compte tenu du nombre de personnes affectées par cet incident et de la sensibilité des renseignements en cause. Les conclusions de l'enquête, présentées lors d'une conférence de presse, ont fait l'objet d'une vaste couverture médiatique au Québec, mais aussi au Canada et à l'international. Dans la foulée, la Commission a mis à jour ses ressources sur les incidents de sécurité, notamment [sur son site Web](#), afin d'éviter que ce type d'incident ne se reproduise.

### → CONSTATS

Desjardins n'a pas pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des renseignements personnels qu'elle détenait. Elle a manqué à son obligation de limiter l'accès aux renseignements personnels, notamment ceux qui sont sauvegardés dans des répertoires partagés. Enfin, elle n'a pas su limiter ou cesser l'utilisation des renseignements personnels contenus dans des dossiers inactifs.

### → DÉTAILS DE LA FUITE

Près de 9,7 millions de personnes, dont 7 millions de Québécois, ont vu leurs renseignements personnels compromis par cet incident de sécurité provenant de l'interne. Parmi elles, plus de 4 millions de personnes qui n'étaient plus membres ni clientes de Desjardins ont également été victimes de la fuite.

Les renseignements affectés concernent notamment l'identité des personnes concernées (nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale) et, parfois, leurs habitudes transactionnelles (produits utilisés, solde des comptes, ancienneté du compte, nombre de transactions effectuées).

L'employé à l'origine de la fuite a pu télécharger des renseignements personnels que ses droits d'accès aux bases de données ne lui permettaient pas d'obtenir normalement dans le cadre de ses fonctions. Ces renseignements confidentiels se trouvaient dans des répertoires partagés par l'ensemble des employés de l'équipe marketing, contrairement à ce que prévoyaient les directives de Desjardins. N'étant pas soumis à des restrictions d'accès, l'employé a ensuite pu transférer des profils financiers et d'identité sur des clés USB à partir de son poste de travail. L'incident s'est produit sur une période de 26 mois avant que Desjardins n'en soit informée par le Service de police de Laval.

### → ORDONNANCES DE LA COMMISSION

À la suite de cet incident, Desjardins a pris des mesures pour éviter qu'un tel événement ne se reproduise et remédier aux manquements constatés lors de l'enquête. Elle a aussi élaboré un plan décrivant l'ensemble des nouvelles mesures qu'elle entend mettre en place.

La Commission a ordonné à Desjardins de lui rendre compte régulièrement de la mise en œuvre de ce plan et de lui transmettre, dans un délai de deux ans après le dépôt de la décision, une évaluation réalisée par un auditeur externe indépendant.



- [Fédération des caisses Desjardins du Québec](#), dossier 1020846-S
- [Communiqué de presse](#)

## LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tant dans le secteur privé que dans le secteur public, les organisations doivent recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires. Ce critère de nécessité est parfois mal compris. La Commission est donc souvent appelée à rendre des décisions concernant la collecte dans différents domaines. Les décisions suivantes en sont des exemples. Elles portent notamment sur les pièces d'identité.

## LA PHOTO DE LA CARTE D'ASSURANCE MALADIE N'EST PAS NÉCESSAIRE POUR DONNER UNE CONTRAVENTION

La Commission a reçu une plainte à l'endroit du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) par rapport à la collecte de la photographie d'une carte d'assurance maladie. Une inspectrice du MSSS est intervenue auprès de la plaignante, qui fumait une cigarette électronique sur le terrain d'un établissement scolaire, pour lui remettre un constat d'infraction. Elle a pris une photographie de sa carte d'assurance maladie à l'aide d'un téléphone cellulaire.

La Commission a procédé à une enquête portant sur la nécessité de cette pratique. Selon l'organisme, celle-ci servait à confirmer l'identité de la personne pour éviter le rejet du constat d'infraction.

Ce constat d'infraction comporte plusieurs sections à compléter. En plus des renseignements nominatifs, la date de naissance et le numéro de permis de conduire ou le numéro de carte d'assurance maladie du contrevenant doivent être indiqués. D'autre part, une section demande à l'inspecteur d'attester qu'il a personnellement constaté les informations relatives à l'identité du contrevenant.

Pour la Commission, ces éléments sont suffisants. Elle a donc informé le MSSS qu'elle envisageait de lui ordonner de cesser de recueillir la photographie de la carte d'assurance maladie pour l'émission d'un constat d'infraction. L'organisme a répondu qu'il cesserait cette pratique et qu'une directive serait donnée aux inspecteurs en ce sens. La Commission a fermé le dossier.



- Ministère de la Santé et des Services sociaux, dossier 1018144-S

## UNE AGENCE DE RENCONTRE EN LIGNE DOIT LIMITER LA COLLECTE LORS DE LA PRÉINSCRIPTION

Une agence de rencontre a fait l'objet d'une plainte à la Commission parce qu'elle recueillait une photocopie du permis de conduire lors de l'inscription sur son site Web. La Commission a enquêté sur la légitimité des pratiques de l'entreprise en matière de collecte de renseignements personnels.

Au cours de l'enquête, l'entreprise a indiqué qu'elle ne recueillerait plus la photocopie du permis de conduire pour vérifier l'identité des futurs membres. Par contre, cet élément était toujours mentionné à sa politique de confidentialité, qui énonçait aussi qu'elle pouvait recueillir des renseignements concernant l'état matrimonial, le nom de l'employeur, la taille, le poids, les problèmes de santé et les dépenses. Au moment de la préinscription, un partenaire de l'agence recueillait aussi d'autres renseignements personnels tels que la durée du célibat, le secteur d'activité professionnelle, le titre et le revenu annuel. L'enquête a révélé qu'il n'existait pas de contrat entre l'entreprise et ce partenaire.

La Commission a conclu que plusieurs des renseignements personnels n'étaient pas nécessaires au sens de la Loi sur le privé. Elle a ordonné à l'entreprise :

- de cesser de recueillir la durée du célibat, le secteur d'activité professionnelle, le titre et le revenu annuel des futurs membres;
- de modifier sa politique de confidentialité afin de ne plus mentionner la collecte du permis de conduire et la possibilité de recueillir l'état matrimonial, le nom de l'employeur, la taille, le poids, les problèmes de santé et les dépenses.

Elle lui a aussi recommandé de conclure un contrat avec son partenaire pour respecter l'article 10 de la Loi sur le privé.



- À 2 c'est mieux inc., dossier 1014728-S

## UN ÉPICIER NE PEUT RECUEILLIR DES IDENTIFIANTS UNIQUES AVANT L'EMBAUCHE

À la suite d'une plainte, la Commission a mené une enquête auprès de l'entreprise, qui recueillait notamment le numéro d'assurance sociale, le numéro d'assurance maladie et le numéro de permis de conduire des candidats dans le cadre de son processus de préembauche.

Même si le numéro d'assurance sociale d'un employé doit être recueilli par un employeur selon les lois fiscales, la Commission a estimé qu'il n'est pas nécessaire de le collecter à l'étape de l'évaluation d'un candidat, notamment lors d'une entrevue. De plus, tous les numéros recueillis sont sensibles, car ils sont propres à une personne physique qui, en principe, les conserve sa vie durant.

Dans les circonstances, la Commission a considéré que la plainte était fondée. Toutefois, au moment du dépôt de la décision de la Commission, l'entreprise avait changé ses formulaires et ne recueillait plus les numéros uniques lors de la préembauche. Par conséquent, la Commission a fermé le dossier.



- *Marché d'alimentation Marcanio et Fils inc.*, dossier 1013521-S

## LA VIDÉOSURVEILLANCE

Les caméras de sécurité peuvent être envisagées dans certaines situations, mais doivent respecter des balises. Les deux cas suivants de vidéosurveillance dans les espaces communs d'immeubles résidentiels illustrent l'analyse par la Commission du critère de nécessité de la collecte d'images par ces caméras.

## LES CAMÉRAS DE SÉCURITÉ DANS LES ESPACES COMMUNS D'UN IMMEUBLE SONT PARFOIS UNE SOLUTION PROPORTIONNELLE

À la suite d'une plainte, la Commission a procédé à une enquête sur la nécessité pour une entreprise de gestion immobilière de capter des images par vidéosurveillance dans les aires communes d'un immeuble résidentiel, dont un stationnement. Elle a conclu que l'entreprise respecte la Loi sur le privé.

Premièrement, assurer la sécurité des résidents est un objectif légitime, important et réel. L'atteinte à la vie privée est proportionnelle à cet objectif : les caméras sont fixes et n'enregistrent que lorsqu'il y a du mouvement. L'intérieur des appartements n'est pas visible. Par ailleurs, l'objectif de sécurité ne peut être atteint autrement, en verrouillant la porte avant de l'immeuble par exemple. En effet, les boîtes aux lettres et les sonnettes des appartements sont situées à l'intérieur de l'immeuble. Celui-ci n'est pas muni du câblage nécessaire à un système de déverrouillage à même les appartements.

Deuxièmement, l'entreprise a respecté son obligation d'information par rapport à la collecte de renseignements personnels en installant une affiche indiquant la présence de caméras de surveillance aux portes d'accès de l'immeuble. Elle divulgue également l'existence du système aux locataires éventuels.

Par conséquent, la Commission a estimé que la plainte n'était pas fondée et a fermé le dossier.



- *Gestion immobilière PST inc.*, dossier 1017998-S

## FILMER EN CONTINU LES RÉSIDENTS D'UN IMMEUBLE ET LEURS INVITÉS DANS UN ESPACE RÉCRÉATIF EST UNE ATTEINTE DISPROPORTIONNÉE À LEUR VIE PRIVÉE

La Commission a également enquêté à la suite d'une plainte contre une association de copropriétaires concernant la présence d'un système de vidéosurveillance installé dans les aires communes. En particulier, la plainte visait une caméra pointée vers un espace récréatif, la terrasse sur le toit de l'immeuble.

L'usage de cette caméra par l'entreprise ne respecte pas la Loi sur le privé. Même si l'objectif de sécurité poursuivi est important et réel, filmer les résidents et leurs invités en continu est une atteinte disproportionnée à leur vie privée. Même s'il s'agit d'un espace commun, les résidents ont une certaine expectative de vie privée, puisque la terrasse est en fait un prolongement de leur résidence.

Selon la Commission, un moyen moins intrusif est déjà en place : en effet, l'accès à la terrasse est géré par des cartes à puces, qui permettent de connaître l'identité des personnes qui s'y rendent et l'heure exacte de leur passage.

La Commission a ordonné à l'entreprise de cesser de recueillir en continu les renseignements personnels des résidents et de leurs invités se trouvant sur la terrasse en repositionnant la caméra pour ne viser que les points d'accès.



- *Association des copropriétaires du Lowney II*, dossier 1016883-S

## LA SENSIBILISATION : DES INTERVENTIONS EN AMONT QUI CHANGENT LES PRATIQUES

Les échanges du personnel de la Direction de la surveillance avec les organisations visées par des plaintes sont souvent axés sur la sensibilisation. Ils permettent ainsi dans de nombreux cas de régler les situations problématiques avant la conclusion d'une enquête et l'implication d'un membre de la section de surveillance. Les exemples suivants illustrent ce volet plus invisible des interventions de la Commission.

### UNE ENTREPRISE DE CARROSSERIE CESSE DE RECUEILLIR LE PERMIS DE CONDUIRE POUR ESTIMER LE COÛT DES TRAVAUX

La Commission a entrepris une enquête auprès d'une entreprise de carrosserie automobile comportant plusieurs franchises. Les franchisés recueillaient une copie du permis de conduire lors d'une demande d'évaluation des travaux à effectuer sur un véhicule endommagé.

L'enquête visait notamment à vérifier si cette collecte était nécessaire à l'objet du dossier. Les interventions de la Direction de la surveillance ont permis de sensibiliser l'entreprise à ses obligations découlant de la Loi sur le privé, selon chacune des étapes du cycle de vie d'un renseignement personnel. Cette dernière a modifié ses pratiques. Elle s'est également engagée à demander à tous ses franchisés de détruire les photocopies de permis de conduire des clients n'ayant pas utilisé un véhicule de courtoisie.

### UNE COOPÉRATIVE N'ENREGISTRE PLUS SYSTÉMATIQUEMENT SES RÉUNIONS

La Commission a reçu une plainte contre une coopérative d'habitation concernant la collecte de renseignements personnels. Celle-ci procédait à l'enregistrement systématique de toutes ses assemblées générales. Les membres pouvaient demander la suspension de l'enregistrement avant d'intervenir, mais devaient refaire cette démarche lors de chaque assemblée.

La Commission a entamé un processus de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels auprès de la coopérative. Son intervention a amené cette dernière à modifier sa pratique : son conseil d'administration a décidé de ne plus enregistrer les assemblées. Par ailleurs, la coopérative a détruit tous les enregistrements précédents.

## 2.2.3 DÉCIDER

### 2.2.3.1 LA MÉDIATION

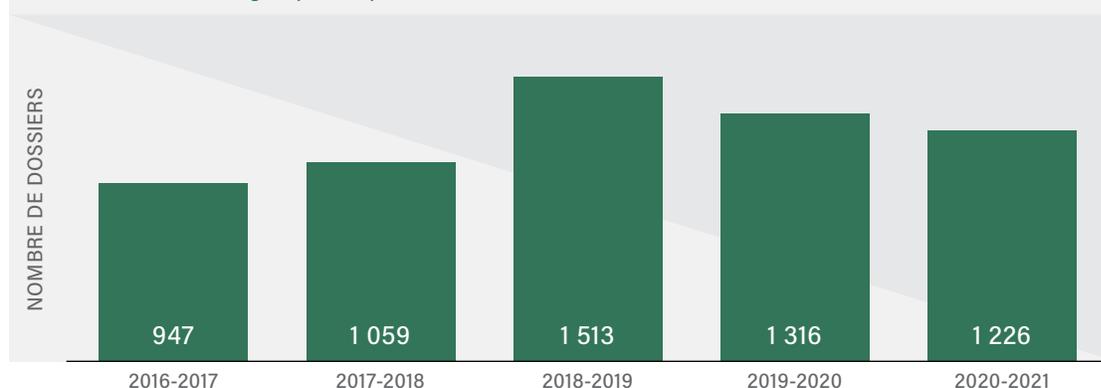
La Commission offre un service de médiation dans tous les dossiers juridictionnels. Ce processus confidentiel a l'avantage d'être souple, moins formel et rapide. Il permet souvent de limiter les coûts associés à une démarche devant la Commission. Les parties sont libres d'accepter ou non d'y participer.

Dans la grande majorité des cas, la médiation permet de trouver une solution qui satisfait toutes les parties. Même si aucune entente n'est conclue, l'information fournie par le médiateur pendant le processus peut aider les parties à se préparer pour l'audience.

## LES DOSSIERS TRAITÉS PAR MÉDIATION

En dépit des impacts de la COVID-19 sur les services, les médiateurs de la Commission ont à nouveau réglé un grand nombre de dossiers en 2020-2021, avec 1 226. La Commission a maintenu un niveau sensiblement équivalent à celui de l'an dernier.

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



## L'EFFICACITÉ DE LA MÉDIATION

Les cas suivants, inspirés de faits réels, illustrent le succès de la Commission en matière de médiation.

### LA RECTIFICATION D'UN DOSSIER DE CRÉDIT EN 48 HEURES

Une personne souhaitait faire rectifier son dossier de crédit. Elle éprouvait de la difficulté à joindre l'agent d'évaluation du crédit et s'est adressée à la Commission. Le dossier a été assigné à un médiateur, qui a contacté directement les responsables de la protection des renseignements personnels chez l'agent d'évaluation du crédit. Il leur a transmis la documentation fournie par la personne concernée.

Le lendemain, le représentant de l'entreprise a confirmé avoir procédé à la rectification des informations visées. Le médiateur en a informé la personne concernée. En moins de 48 heures, celle-ci a donc pu régler son problème grâce au service de médiation. Elle a souligné que la démarche lui a permis de parler à une personne mieux habilitée à traiter sa demande.

Cet exemple illustre l'efficacité de la Commission dans les dossiers relatifs au crédit. Au fil des ans, elle a développé une expertise particulière en cette matière en raison des difficultés occasionnelles qu'éprouvent les citoyens à s'entendre avec les agents d'évaluation du crédit. Parfois, ces impasses durent des années. L'intervention de la Commission permet très souvent le règlement rapide et informel des mésententes, à la satisfaction de toutes les parties.

### LA RECHERCHE D'UN TERRAIN D'ENTENTE POUR L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL D'UNE PERSONNE DÉCÉDÉE

Une personne s'est adressée à un établissement de santé et de services sociaux pour obtenir la copie intégrale du dossier médical de son père récemment décédé.

Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'établissement a refusé la demande en se fondant sur la LSSSS. Essentiellement, la demanderesse n'a pas fourni la preuve de son lien de parenté avec le défunt et de son titre d'héritière. En outre, elle n'a pas précisé les renseignements visés par sa demande ni ses motifs.

La demanderesse a soumis une demande de révision à la Commission. La médiatrice désignée a d'abord contacté les parties individuellement pour bien comprendre leur point de vue respectif et convenir des suites appropriées. Elle a ensuite tenu une séance de médiation en conférence téléphonique. Ces échanges se sont déroulés dans le plus grand respect, tenant compte du deuil vécu par la demanderesse et des besoins exprimés. Il s'est avéré

qu'elle souhaitait connaître les causes du décès et vérifier l'existence d'une maladie génétique, notamment. L'établissement a eu l'occasion d'expliquer plus en détail les règles appliquées pour protéger la confidentialité des renseignements médicaux du défunt.

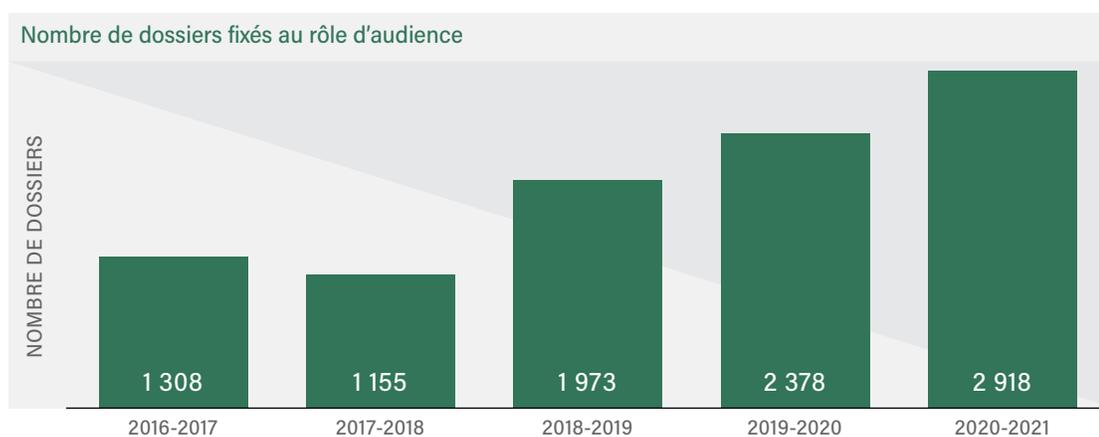
Après réflexion et consultation d'un avocat, la demanderesse a formulé une nouvelle demande d'accès plus précise et incluant les justifications requises. Des renseignements ont finalement pu lui être transmis par l'établissement dans le respect des principes applicables, et ce, à sa satisfaction.

### 2.2.3.2 LA MISE AU RÔLE

Selon leur ordre d'ouverture, les dossiers sont fixés au rôle d'audience de la Commission pour être traités par un membre. Cette étape est également un facteur important favorisant le règlement des dossiers par médiation.

Depuis septembre 2020, le rôle est disponible en ligne pour favoriser la publicité des débats. Il est mis à jour quotidiennement en fonction de l'évolution du calendrier des audiences.

Malgré le nombre considérable d'annulations d'audiences qu'a entraîné la pandémie, la Commission a pu fixer 2 918 audiences en 2020-2021. Voici comment se compare ce résultat à celui des derniers exercices.



Le résultat de cette année est un record absolu, qui représente une hausse de 23 % par rapport à 2019-2020. Il résulte notamment de la hausse du nombre de plages d'audiences disponibles grâce à la tenue d'audiences en salle virtuelle ou par téléphone, qui éliminent le temps de déplacement, et d'un exercice d'optimisation. Ces facteurs ont permis qu'un grand nombre d'audiences déjà fixées pour les premiers mois de l'exercice financier soient replanifiées très rapidement à partir d'avril 2020.

### 2.2.3.3 LES AUDIENCES

Dans le contexte de la pandémie, la Commission tient ses audiences en faisant les adaptations nécessaires pour suivre les mesures de santé publique.

Les audiences ont lieu selon différents modes, chacun ayant ses particularités :

- par lien téléphonique;
- en salle virtuelle (visioconférence);
- en personne, dans certains cas – en 2020-2021, ce type d'audience a eu lieu seulement aux bureaux de Québec et de Montréal.

Le mode est choisi en fonction de la nature du dossier en tenant compte notamment de sa complexité, du nombre d'intervenants et de la quantité de documents ou de renseignements visés par la demande. Certains dossiers sont aussi traités par écrit.

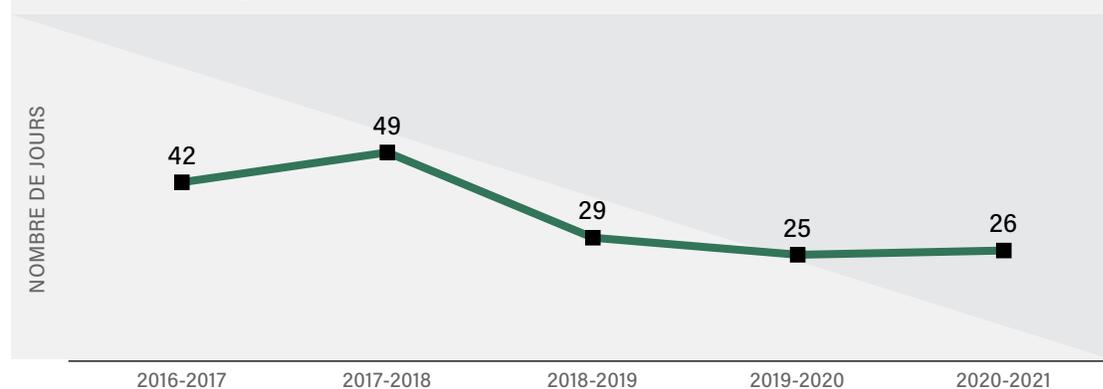
Pendant l'exercice 2020-2021, les membres de la Commission ont présidé 1 303 audiences, soit 293 de plus que l'an dernier. Cela représente 45 % des audiences mises au rôle, comparativement à 42 % en 2019-2020.

## 2.2.3.4 LES DÉCISIONS

Lorsque les membres de la section juridictionnelle de la Commission ont tous les éléments en main pour trancher un dossier, ils le prennent en délibéré. Pendant cette période, ils analysent la loi et la jurisprudence soumise, de même que les faits présentés par les parties.

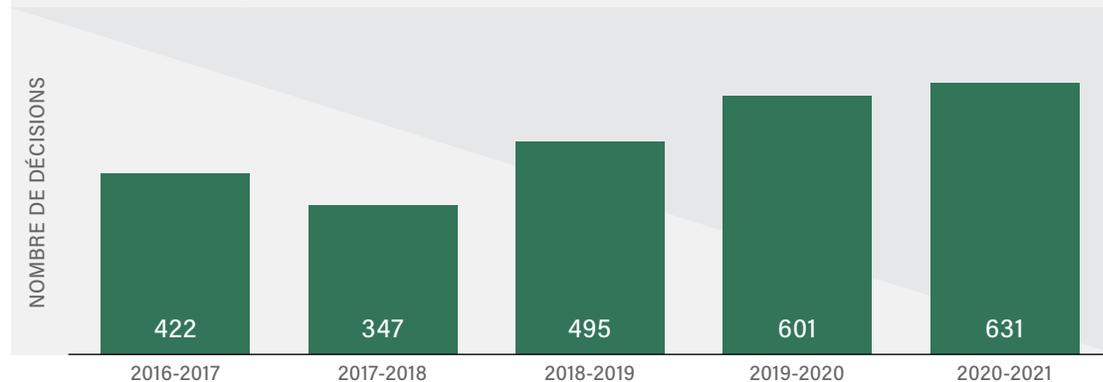
C'est en moyenne après 26 jours que les membres ont rendu leurs décisions en 2020-2021. Pour un troisième exercice consécutif, ce délai s'est maintenu en deçà d'un mois. Cela témoigne de la rapidité de cette dernière étape du processus de traitement d'un dossier, en dépit de la pandémie.

Évolution du délai moyen de délibéré



Le nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle s'établit à 631 pour 2020-2021. Le graphique suivant montre l'évolution de ce résultat au cours des cinq derniers exercices.

Nombre de décisions juridictionnelles rendues



Le nombre de décisions juridictionnelles rendues a ainsi connu une hausse de 5 % par rapport à l'exercice précédent, en ce, en dépit des difficultés importantes apportées par la pandémie. Ce résultat constitue un record absolu pour la Commission.

## 2.2.3.5 QUELQUES DÉCISIONS MARQUANTES

Parmi les décisions rendues par la section juridictionnelle de la Commission en 2020-2021, les suivantes présentent un intérêt particulier en raison des enjeux qu'elles soulèvent.

Rappelons que les décisions de cette section rendues après 2008 sont disponibles en ligne sur le site [jugements.qc.ca](http://jugements.qc.ca).

## LES RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS DES DÉCISIONS ARBITRALES ONT UN CARACTÈRE PUBLIC

Le demandeur s'est adressé à l'organisme pour que soient retirés tous les renseignements personnels qui le concernent et qui sont inclus dans des résumés de décisions arbitrales diffusés par l'organisme.

La Commission a déterminé que les renseignements personnels visés ont un caractère public au sens de l'article 55 de la Loi sur l'accès, en raison du caractère public des décisions dans lesquelles ils sont reproduits. En conséquence, le demandeur ne peut demander leur rectification, puisque cet article prévoit que les renseignements personnels à caractère public ne sont pas soumis aux règles de protection prévues au chapitre de la Loi sur l'accès portant sur la protection des renseignements personnels.

La Commission a également refusé d'ordonner la confidentialité de sa décision pour respecter le principe de la publicité des débats. Ainsi, elle a considéré qu'il ne serait pas dans l'intérêt public de faire exception à cette règle.



› - *Lamarre c. Régie du bâtiment du Québec*, 2020 QCCA 326

## LA LOI SUR LE PRIVÉ PEUT S'APPLIQUER À UNE ENTREPRISE DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE

L'entreprise a demandé à la Commission de rejeter la demande d'examen de mécontentement soumise par la demanderesse au motif que la Loi sur le privé ne s'appliquerait pas à elle. Puisqu'elle exerce des activités de transport interprovincial de marchandises, elle soutenait qu'elle ne serait pas assujettie à cette loi adoptée par une juridiction provinciale.

La Commission a rejeté ce motif d'irrecevabilité, parce que la doctrine de l'exclusivité des compétences et celle de la prépondérance fédérale ne s'appliquent pas. Les dispositions de la Loi sur le privé mises en cause dans la demande reçue de la demanderesse n'empiètent pas sur un domaine de compétence fédérale. L'entreprise doit donc y donner suite.



› - *D'Allaire c. Transport Robert (Québec) 1973 Ltée*, 2020 QCCA 152

## L'ARTICLE 19 DE LA LOI SUR L'ACCÈS S'APPLIQUE SEULEMENT SI UN RISQUE DE PRÉJUDICE AUX RELATIONS INTERGOUVERNEMENTALES EST DÉMONTRÉ

Le Conseil de la Nation huronne-wendat a introduit une demande de révision auprès de la Commission à la suite du refus de l'organisme de lui transmettre une entente de confidentialité. Celle-ci est intervenue dans le cadre de négociations territoriales globales entre les gouvernements du Québec et du Canada ainsi que le Conseil tribal Mamuitun mak Nutashkuan.

La Commission a conclu que l'entente de confidentialité est accessible. L'article 19 de la Loi sur l'accès permet à un organisme public de refuser la divulgation d'un renseignement lorsque sa communication porterait vraisemblablement préjudice à la conduite de ses relations avec un autre gouvernement. La Commission a jugé que cette disposition ne peut s'appliquer en l'espèce, puisqu'aucun risque vraisemblable de préjudice aux relations intergouvernementales n'a été clairement identifié et particularisé, les renseignements de l'entente de confidentialité étant connus des parties à la négociation.



› - *Conseil de la Nation huronne-wendat c. Ministère du Conseil exécutif*, 2021 QCCA 2

## UNE HÉRITIÈRE PEUT ACCÉDER AU DOSSIER MÉDICAL DE SA GRAND-MÈRE DÉCÉDÉE POUR LA REPRÉSENTER DANS UNE ACTION COLLECTIVE

La demanderesse a formulé une demande d'accès à l'organisme afin d'obtenir une copie du dossier médical de sa grand-mère décédée pour l'année 1966, le tout à titre de représentante de celle-ci dans une action collective. Cette action concerne des victimes ayant subi des traitements controversés entre les années 1943 et 1965. L'organisme considère que les renseignements ne sont pas nécessaires à l'exercice des droits que lui confère sa qualité d'héritière au sens de l'article 23 de la LSSSS, puisqu'ils visent une période postérieure à celle des traitements.

La Commission a conclu que les renseignements demandés sont accessibles à la demanderesse.

Le dossier médical d'un usager est confidentiel en vertu de l'article 19 de la LSSSS. L'article 23 prévoit toutefois certaines exceptions à cette confidentialité lorsque les conditions énumérées sont remplies, dont celle que les renseignements doivent être nécessaires à l'exercice d'un droit. C'est ce critère qui n'est pas satisfait, selon l'organisme.

La Commission a cependant considéré que le besoin d'évaluer les dommages à long terme qu'a subi la grand-mère de la demanderesse, donc forcément postérieurs aux traitements, est une composante indissociable de l'exercice des droits qu'annonce la demanderesse à sa demande d'accès. Il appartiendra au juge du procès, et non à l'organisme, d'analyser le lien de causalité entre les traitements subis et les renseignements demandés concernant les hospitalisations postérieures.



- *Raby c. Centre universitaire de santé McGill*, 2021 QCCA 15

## 2.3 NOS PROJETS DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

### 2.3.1 LE PLAN DIRECTEUR

Le 17 décembre 2018, la Commission a adopté son Plan directeur en ressources informationnelles 2019-2024.

Ce plan présente d'abord la vision de la contribution des ressources informationnelles de la Commission et des mesures qui en découlent à l'atteinte de ses priorités stratégiques. Cette vision veut que les ressources informationnelles contribuent à la performance de la Commission par le maintien, le renouvellement et l'évolution des outils technologiques qu'elle utilise. De cette façon, la Commission souhaite améliorer le traitement des dossiers, les activités de sensibilisation et de promotion et la protection des renseignements personnels.

Le Plan directeur en ressources informationnelles 2019-2024 présente ensuite les opportunités de projets envisagées comme leviers de transformation, de création de valeur, de bénéfices, de partage et de mise en commun en matière de ressources informationnelles. Il explique aussi la façon dont la vision de la Commission permet de mettre en œuvre les orientations du Conseil du trésor par rapport à la gestion des ressources informationnelles. Enfin, il décrit les pratiques de la Commission en matière de gestion des risques et de la performance.

### 2.3.2 LES RÉALISATIONS

Conformément à l'article 49.1 des *Règles relatives à la planification et à la gestion des ressources informationnelles* du Conseil du trésor, la Commission présente les faits saillants de la contribution des ressources informationnelles à la réalisation de sa mission.

Au cours de la dernière année, la Commission a réalisé quatre actions principales pour faciliter l'accès à ses services, leur prestation et leur continuité.

#### 2.3.2.1 FACILITER L'ACCÈS DU PUBLIC AUX DÉCISIONS DE LA COMMISSION

La Commission a complété en septembre 2020 la mise en ligne des décisions de sa section de surveillance sur la plateforme Décisia, [intégrée à son site Web](#). Au total, 419 décisions supplémentaires sont dorénavant disponibles en ligne.

Cette réalisation permet un accès plus rapide et efficace à ces décisions pour les citoyens et les organisations. Auparavant, ceux-ci devaient effectuer une recherche relativement complexe sur le site Web de la Commission

ou formuler une demande d'accès. De son côté, le personnel économise du temps normalement alloué à répondre aux demandes et à la recherche des documents. Ce gain d'efficacité permet d'accorder plus de temps à la réalisation d'autres tâches.

La Commission n'est pas en mesure de chiffrer l'économie ainsi générée, considérant que le nombre de documents demandés et le temps requis pour traiter une demande sont variables.

### 2.3.2.2 FACILITER ET PROMOUVOIR LA TENUE D'AUDIENCES PAR VISIOCONFÉRENCE

La Commission a acquis et installé deux systèmes de visioconférence en décembre 2020 afin de faciliter la tenue d'audiences à distance. Elle a fait la promotion de l'utilisation de ces systèmes auprès de son personnel. Lorsque des audiences se déroulent dans cette modalité, la Commission en informe les participants dans l'avis de convocation qu'elle leur transmet. Elle a aussi élaboré un guide d'utilisation, qu'elle fournit aux personnes qui le désirent. Celui-ci est [accessible sur le site Web de la Commission](#).

Cette réalisation répond autant aux besoins des parties qu'à ceux des membres. Elle permet d'accélérer le traitement des dossiers en réduisant le coût et le temps alloué aux déplacements. Ainsi, plus de dossiers peuvent être inscrits au rôle d'audience et être traités. Le délai de traitement des dossiers de certaines régions s'en trouve également amélioré : ils peuvent être inscrits au rôle en ordre chronologique, sans égard à la région. Auparavant, la Commission ne se déplaçait dans certaines régions qu'une fois par année.

La Commission n'est pas en mesure d'évaluer l'économie ainsi générée dans le traitement des dossiers ni la réduction des frais de déplacement. Concernant ces frais, l'installation des systèmes à la fin du troisième trimestre ainsi que la pandémie, qui a forcé l'annulation de 385 audiences, empêchent de bien mesurer l'économie générée, du moins en 2020-2021.

### 2.3.2.3 AMORCER L'ANALYSE D'OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT DE L'APPROCHE NUMÉRIQUE DANS LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

En 2020-2021, la Commission a amorcé le développement d'un système de dépôt de documents numériques par les parties en vue de la tenue d'une audience. Ce système est développé et sera mis en place par les ressources de la Commission. Il n'a nécessité que l'acquisition d'une licence permettant de développer l'application, à un coût d'environ 1 300 \$. Cette licence pourra par ailleurs être utilisée pour développer d'autres applications.

Pour les parties, ce système réduira l'impression et l'envoi de documents, souvent volumineux, à la Commission et aux autres intervenants. De son côté, la Commission devra traiter et numériser un moins grand volume de documents afin de les ajouter au système de gestion des dossiers. Par ailleurs, l'accès numérique aux documents générera aussi une économie de temps en éliminant l'impression systématique des dossiers avant les audiences. L'accès aux documents par les parties sera également plus facile et mieux contrôlé.

Enfin, ce système permettra de simplifier la conservation et la destruction sécuritaires des documents confidentiels détenus par la Commission.

### 2.3.2.4 ASSURER LA CONTINUITÉ DES SERVICES OFFERTS

La pandémie a ralenti l'élaboration du Plan de continuité de la Commission. Le dépôt d'une version finale pour approbation était prévu pour mars 2021, mais a dû être reporté. Il est prévu à brève échéance.

Ce plan permettra à la Commission de mieux réagir et d'améliorer le maintien de ses services en cas de sinistre. De cette façon, elle pourra assurer aux citoyens que leurs demandes seront traitées notamment dans le respect des délais prévus à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le privé.

## 2.4 LA COVID-19

### 2.4.1 LES IMPACTS SUR L'ORGANISATION

La pandémie a entraîné des perturbations majeures dans les opérations des deux sections de la Commission.

#### 2.4.1.1 LE TÉLÉTRAVAIL ET LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le télétravail a été mis en place pour la grande majorité des employés grâce aux efforts soutenus de l'équipe informatique. Le service offert en personne à la clientèle, tant au bureau de Québec qu'à celui de Montréal, a dû être temporairement interrompu. Pendant environ trois mois, jusqu'à la fin juin 2020, il a été impossible de joindre les préposés aux renseignements de manière directe. La Commission a tout de même maintenu son service de renseignements par courriel et sa boîte vocale générale.

Le traitement du courrier a quant à lui pu se poursuivre, d'une manière ralentie toutefois, grâce à la mise en place d'un protocole sanitaire approprié.

Le site Web de la Commission a été bonifié et mis à jour régulièrement pour présenter toute l'information pertinente au sujet de la COVID-19, qu'elle soit relative aux services de la Commission ou liée à ses missions.

#### 2.4.1.2 L'ANNULATION ET LA REPLANIFICATION DES AUDIENCES

385 audiences ont dû être annulées pour la période allant de la mi-mars au début mai 2020. Une analyse accélérée de la complexité des dossiers affectés a été réalisée en priorité afin d'en examiner le plus grand nombre possible au cours d'audiences téléphoniques ou par observations écrites. Des conférences de gestion téléphoniques ont aussi été fixées pour mieux préparer les dossiers plus complexes.

Ces annulations massives et cette réorganisation ont demandé un travail colossal en matière de gestion du rôle et ont engendré des retards qui ont perduré pendant l'année 2020-2021, malgré la tenue exceptionnelle d'audiences pendant les vacances judiciaires.

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

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

La Commission a aussi considéré les besoins particuliers de sa clientèle. Dans certains cas, elle a tenu des audiences partiellement ou totalement en présence des parties à compter de l'automne 2020, dans le respect des directives des autorités de santé publique. En vue de cette reprise, les achats nécessaires (panneaux de plexiglas, numériseurs, caméras, micros, etc.) ont été effectués.

#### 2.4.1.3 LA RÉAFFECTATION DES MEMBRES

Dans une perspective d'optimisation des services, les membres de la Commission ayant terminé l'ensemble de leurs délibérés se sont consacrés à différents projets au printemps 2020, comme les suivants :

- développement d'outils pour la tenue d'audiences à distance ;
- analyse de la complexité des dossiers reportés à des fins de gestion d'instance ;
- familiarisation avec les nouveaux outils numériques ;
- réaffectation temporaire à la section de surveillance.

#### 2.4.1.4 LE DÉMÉNAGEMENT DES BUREAUX DE MONTRÉAL

Enfin, le déménagement des bureaux de Montréal, prévu depuis longtemps, a dû être entièrement replanifié en raison du contexte lié à la COVID-19. Au lieu de s'effectuer au mois d'avril 2020, il a plutôt été fait en juin de la même année, dans le respect des consignes sanitaires.

### 2.4.2 LES IMPACTS SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

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

#### 2.4.2.1 UN COMMUNIQUÉ SUR L'IMPORTANCE DE LA TRANSPARENCE EN TEMPS DE PANDÉMIE

En mai 2020, la Commission a invité tous les organismes publics à faire preuve de transparence de manière proactive, surtout par rapport aux décisions et aux actions concernant la gestion de la pandémie. Elle a rappelé l'importance que ces décisions et actions soient documentées de manière adéquate, malgré le contexte d'urgence sanitaire et de télétravail. En effet, le droit d'accès à l'information est intimement lié à la documentation par les organismes du secteur public du fondement de leurs principales activités et décisions, ce qui a pour effet d'assurer la transparence, la bonne gouvernance et la confiance du public.

Enfin, le traitement des demandes d'accès constitue une activité primordiale. La Commission a invité les organismes à mettre en place des mesures visant à répondre à ces demandes de manière diligente et à en informer les citoyens, de même que des défis auxquels ils sont confrontés.

### 2.4.3 LES IMPACTS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dès le début de la pandémie, plusieurs outils et initiatives technologiques ont vu le jour au Québec et à travers le monde pour lutter contre la pandémie et pour favoriser la reprise de l'activité économique dans le contexte de la crise sanitaire, comme :

- le partage de données de géolocalisation ;
- les applications de traçage des contacts ;
- les bracelets connectés ;
- les outils d'évaluation du niveau de risque qu'une personne soit infectée ;
- les dispositifs de prise de température ;
- les passeports de vaccination.

Plusieurs impliquent une intrusion importante dans la vie privée des citoyens, sans compter une atteinte à d'autres droits fondamentaux.

L'équipe de veille, de recherche et de promotion de la Commission a mené des travaux de veille soutenus tout au long de l'exercice 2020-2021 afin de suivre, en temps réel, ces diverses propositions technologiques. La Commission a aussi maintenu des liens étroits avec ses homologues nationaux et internationaux pour favoriser une réflexion concertée sur les enjeux soulevés.

Grâce à ces activités, la Commission a pu agir de différentes façons en lien avec l'impact de la pandémie sur la protection des renseignements personnels.

### 2.4.3.1 LE DOCUMENT DE RÉFLEXION SUR LES INITIATIVES TECHNOLOGIQUES

En avril 2020, la Commission a publié un document pour encourager les développeurs d'outils technologiques à bien réfléchir aux enjeux de protection des renseignements personnels dès la phase de conception. Il vise aussi à sensibiliser les organisations qui envisagent d'avoir recours à ces outils technologiques. Le document énonce les principaux éléments à considérer avant de déployer ou d'utiliser au Québec un outil technologique lié à la pandémie.



- [Pandémie, vie privée et protection des renseignements personnels – Éléments de réflexion concernant le recours à certaines technologies \(ex. traçage de contacts, bracelets connectés, utilisation de données de géolocalisation\)](#) (document de réflexion)

### 2.4.3.2 LES QUESTIONS ET RÉPONSES SUR LA COVID-19

La Commission a mis en ligne en mai 2020 une section de son site Web consacrée aux questions fréquentes liées à protection des renseignements personnels dans le contexte de la COVID-19. Elle en a notamment fait la promotion sur son compte Twitter et l'a mise à jour périodiquement par la suite.

En plus de donner des informations sur l'état de ses services, la Commission a offert des conseils liés à la sécurité de l'information en contexte de télétravail, tant pour les employeurs que pour les employés. Elle a aussi donné des orientations générales aux employeurs par rapport aux questions de protection des renseignements personnels, par exemple en lien avec le fait de poser des questions aux visiteurs ou aux membres du personnel quant à leurs symptômes.

Par ailleurs, différents décrets et arrêtés ministériels ont imposé la tenue de registres des clients ou des visiteurs au sein de différentes entreprises : restaurants, bars, spas, salles de loisirs, salles d'entraînement physique, etc. Vu les enjeux importants de cette pratique pour la protection des renseignements personnels, la Commission a élaboré des questions et réponses sur ce thème, s'adressant tant aux citoyens qu'aux entreprises.



- [COVID-19: questions fréquentes](#) (section du site Web)

### 2.4.3.3 LES APPLICATIONS DE TRAÇAGE ET DE NOTIFICATION DES CONTACTS

De nombreux pays à travers le monde ont mis en place des applications de traçage ou de notification des contacts pour lutter contre la COVID-19. Selon le modèle, celles-ci visent l'un de ces deux objectifs, ou les deux à la fois :

- faciliter le traçage des contacts par la santé publique ;
- informer les utilisateurs qu'ils ont peut-être été en contact avec une personne infectée.

Ces applications ont animé les débats. Des questions ont été posées sur leur efficacité, leur caractère non inclusif et leur impact sur certains droits et libertés.

Le droit à la vie privée est notamment en cause. En effet, ces applications reposent sur des données permettant de représenter la proximité entre les personnes (géolocalisation, Bluetooth, etc.). Elles reposent sur plusieurs opérations impliquant des renseignements personnels et mettent en relation de nombreux acteurs, publics ou privés. Elles soulèvent donc des enjeux de protection de ces renseignements personnels, dont l'importance varie selon l'objectif poursuivi.

La Commission a mené plusieurs travaux et a diffusé des orientations concernant ces applications en 2020-2021.

### DES TRAVAUX CONSULTATIFS

La Commission a participé au comité de travail spécial de la Commission de l'éthique en science et en technologie sur les enjeux éthiques soulevés par l'utilisation de technologies numériques et d'intelligence artificielle dans la lutte à la pandémie. [Un rapport d'étape](#) de ce comité a été publié le 22 avril 2020.

## UNE DÉCLARATION COMMUNE

Le 7 mai 2020, la Commission et ses homologues fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la protection des renseignements personnels ont émis [une déclaration commune](#) sur les applications de traçage ou de notification des contacts. Les commissaires canadiens y ont énoncé les principes minimaux à respecter pour déployer une telle application dans le respect de la vie privée des utilisateurs.

## UN MÉMOIRE À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

- **Date :** 13 août 2020
- **Adressé à :** Commission des institutions
- **Texte :** [Accessible sur le site Web de la Commission](#)

### → APERÇU DU CONTEXTE

En juillet 2020, la Commission des institutions de l'Assemblée nationale a mené des consultations particulières et des auditions publiques sur les outils technologiques de notification des contacts. Elle devait notamment déterminer si l'encadrement en place au Québec était adéquat pour déployer ces outils.

### → POSITION ET RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

Dans son mémoire, la Commission s'est attardée aux enjeux de protection des renseignements personnels et de respect de la vie privée. En s'inspirant de la déclaration commune élaborée avec ses homologues canadiens, elle a dégagé 11 principes minimaux à respecter pour mettre en place une application de traçage ou de notification des contacts.

Elle a notamment recommandé un encadrement légal spécifique pour garantir un niveau de protection adapté.

### → SUITES

Le gouvernement du Québec a opté pour le déploiement de l'application fédérale Alerte COVID. Il a respecté plusieurs des recommandations de la Commission, notamment en interdisant, dans [l'arrêté ministériel 2020-076](#), d'exiger qu'une personne utilise cette application.

## UN AVIS SUR LE VOLET PROVINCIAL D'ALERTE COVID

En novembre 2020, la Commission a transmis au gouvernement provincial un avis relatif à la consultation sur le volet provincial du Système national de notification d'exposition Alerte COVID. Le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère de la Santé et des Services sociaux, coresponsables de ce projet au Québec, se sont engagés à mettre en œuvre ses recommandations.



- [Avis de la Commission d'accès à l'information sur le volet provincial du Système national de notification d'exposition: Alerte COVID \(avis\)](#)



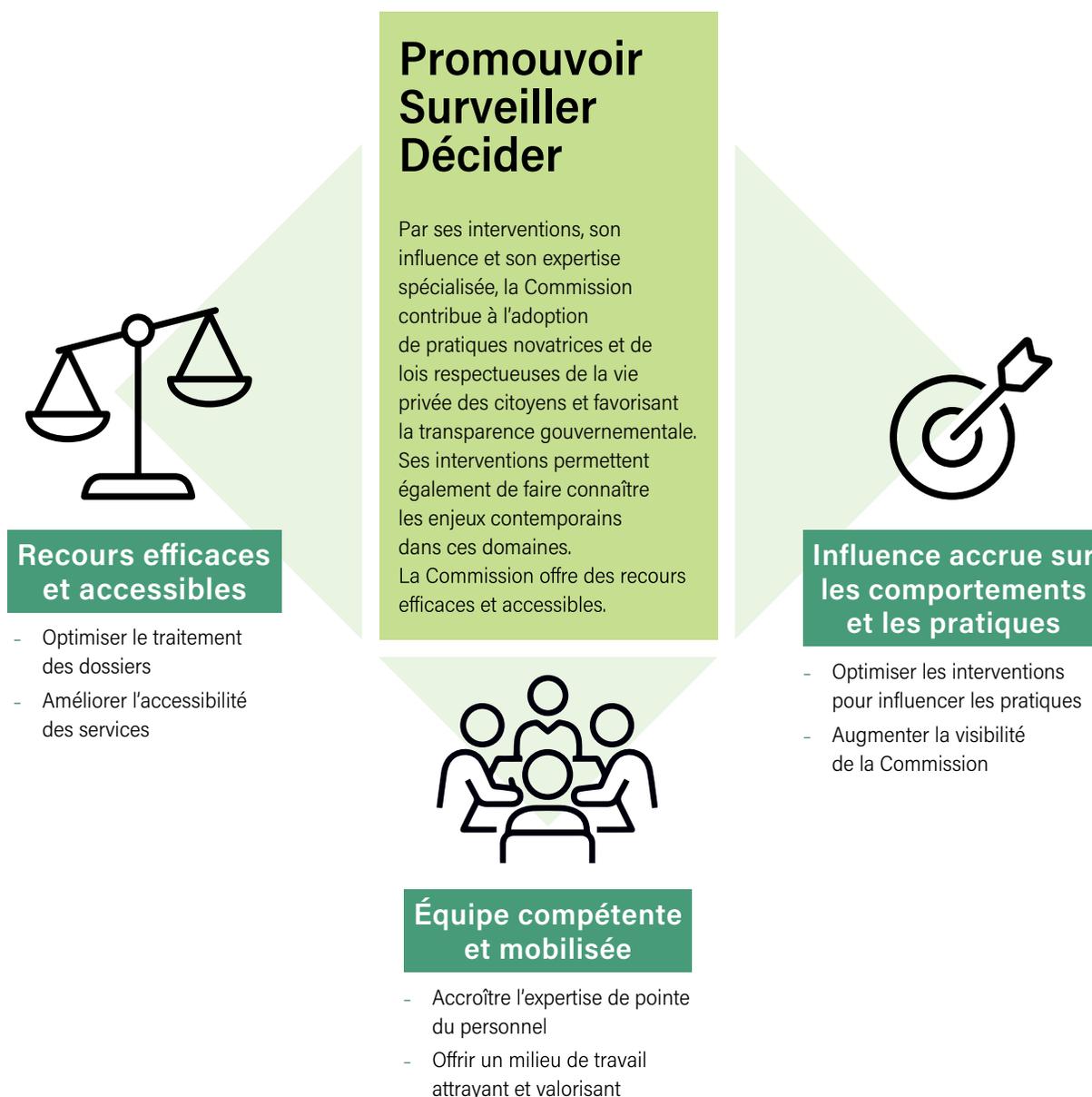
# 3 NOS RÉSULTATS

Ce chapitre rend compte de nos résultats pour chacun des engagements de notre planification stratégique 2019-2023 et de notre déclaration de services aux citoyens.

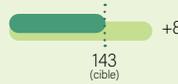
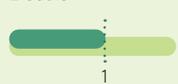
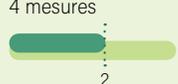
## 3.1 PAR RAPPORT À NOTRE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

### COUP D'ŒIL SUR LE PLAN STRATÉGIQUE

Le Plan stratégique 2019-2023 détermine les priorités de la Commission. Pour matérialiser sa vision, il s'articule autour de trois enjeux, eux-mêmes précisés par quatre axes d'intervention et six orientations. La performance est mesurée à l'aide de huit indicateurs qui se rapportent à sept objectifs stratégiques.



## APERÇU DES RÉSULTATS 2020-2021

Objectifs	Indicateurs	Résultats 2019-2020	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
<b>1.1.1.1.</b> Augmenter le nombre de dossiers de plainte traités	Nombre de plaintes traitées	Cible établie	Au moins 143 plaintes traitées	232 plaintes traitées 	58
<b>1.1.1.2.</b> Réduire les délais de traitement des dossiers juridictionnels	Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu	79 % en 27 mois ou moins	75 % en 27 mois ou moins	77 % en 27 mois ou moins 	59
	Nombre de dossiers en attente	2 893 dossiers en attente (31 mars 2020) : augmentation modérée (+98)	Diminution du nombre de dossiers en attente	2 887 dossiers en attente (31 mars 2021) : légère diminution 	62
<b>1.1.2.1.</b> Accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours	Nombre d'outils déployés	1 outil	1 outil	2 outils 	63
<b>2.1.1.1.</b> Intervenir en fonction des priorités établies	Nombre d'interventions initiées annuellement	6 interventions	5 interventions	5 interventions 	64
<b>2.2.1.1.</b> Réaliser les activités de promotion et de sensibilisation ciblées	Pourcentage d'activités réalisées annuellement	100 %	100 %	100 % 	65
<b>3.1.1.1.</b> Poursuivre le développement de l'expertise du personnel	Jours de formation par employé	3,12 jours par année	3 jours par année	3,04 jours par année 	66
<b>3.1.2.1.</b> Augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail	Nombre de mesures mises en place	4 mesures	2 mesures	4 mesures 	67

 Résultats 2020-2021

 Cibles 2020-2021

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

### ORIENTATION 1.1.1: OPTIMISER LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

#### → OBJECTIF 1.1.1.1: AUGMENTER LE NOMBRE DE DOSSIERS DE PLAINTE TRAITÉS

##### Contexte lié à l'objectif

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

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

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

##### Résultats 2020-2021

##### Indicateur 1: Nombre de plaintes traitées

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

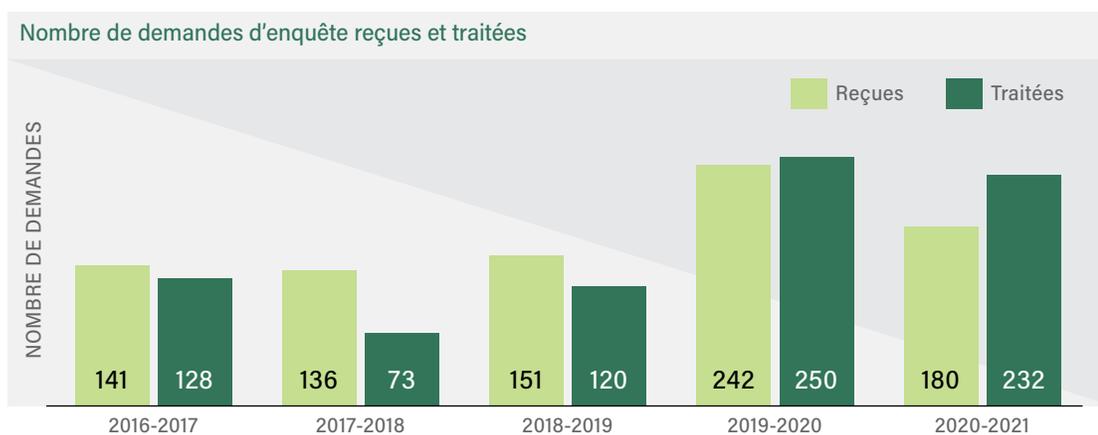
Au cours de l'année de référence 2018-2019, 120 plaintes ont été traitées. En 2020-2021, la Commission devait en traiter au moins 143. Cette cible a été déterminée au terme de l'exercice 2019-2020.

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

	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	Établir la cible	Au moins 143 plaintes traitées	Au moins 143 <sup>1</sup> plaintes traitées	Augmentation du nombre de plaintes traitées par rapport à la moyenne des cinq exercices précédents
<b>Résultats</b>	Cible établie pour les prochains exercices	232 plaintes traitées		
	<b>Cible atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

<sup>1</sup> Ce seuil s'établit normalement à une plainte de plus que la moyenne des cinq exercices précédents. Cependant, comme précisé plus bas, la Commission a réévalué sa cible afin de maintenir celle de 2020-2021.

Au cours de l'exercice, la Commission a traité 232 dossiers de plainte, ce qui dépasse de façon significative la cible établie de 143 dossiers. La figure suivante illustre l'évolution du nombre de dossiers de plainte reçus et traités par la section de la surveillance au cours des cinq derniers exercices financiers.



En 2020-2021, même si la Commission a reçu 26 % moins de plaintes qu'au cours de l'exercice financier précédent, elle a maintenu la cadence pour une deuxième année de suite en ce qui concerne les dossiers traités. Cette excellente performance a aussi un impact positif sur le nombre de dossiers en traitement, qui a connu une importante baisse, passant de 275 à 224. Ce résultat montre que les efforts d'optimisation de la Commission portent leurs fruits.

Pour la prochaine année, la cible aurait dû être augmentée, conformément au Plan stratégique 2019-2023. Celui-ci prévoit en effet que cette cible soit établie sur la base de la moyenne du nombre de dossiers traités au cours des cinq exercices précédents. Il a toutefois été décidé de maintenir la cible à 143 dossiers en raison des ressources disponibles et du contexte particulier lié à la pandémie, qui complexifie la réalisation des enquêtes.

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

### Contexte lié à l'objectif

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

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

## Résultats 2020-2021

### Indicateur 1: Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu

Le premier indicateur de l'objectif stratégique vise la réduction des délais de traitement des dossiers judiciaires. Au cours de l'année de référence 2018-2019, 75 % des dossiers judiciaires ont été traités dans un délai de 25 mois ou moins.

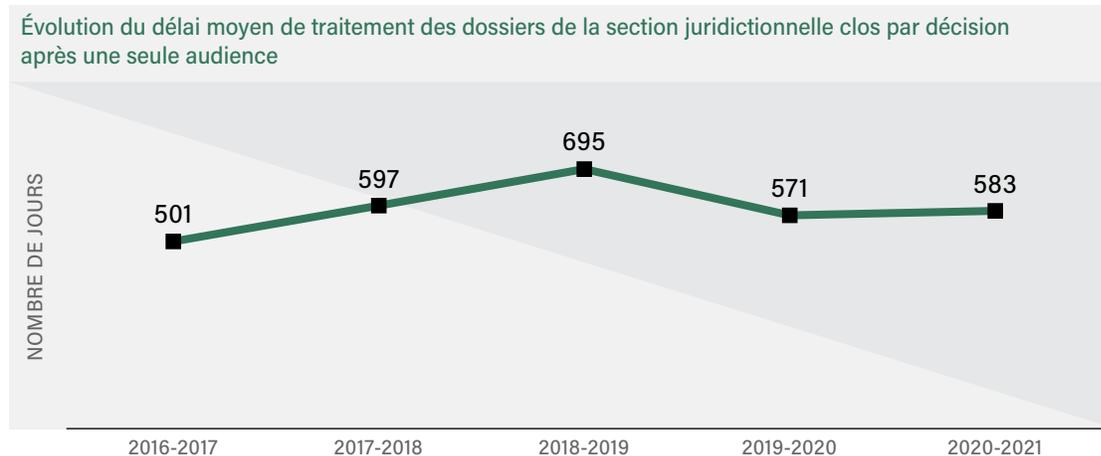
Progression de l'indicateur : Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu				
	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 27 <sup>1</sup> mois ou moins	75 % en 18 <sup>2</sup> mois ou moins
<b>Résultats</b>	79 % en 27 mois ou moins <sup>3</sup>	77 % en 27 mois ou moins		
	<b>Cible atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

- 1 La Commission ciblait initialement 21 mois en 2021-2022.
- 2 Cet objectif est celui qui a été prévu au plan stratégique. Il sera réévalué pendant l'exercice 2021-2022.
- 3 En 2019-2020, le résultat a été présenté comme suit : 75 % des dossiers fermés en 25,2 mois ou moins.

Les délais de la section judiciaire ont augmenté au cours de l'exercice, mais la Commission a à nouveau dépassé sa cible. Celle-ci avait été ajustée pour tenir compte des effets de la pandémie sur ses opérations, comme indiqué dans le précédent rapport annuel. Dans les circonstances, la Commission se réjouit d'avoir su maintenir le rythme de 2019-2020.

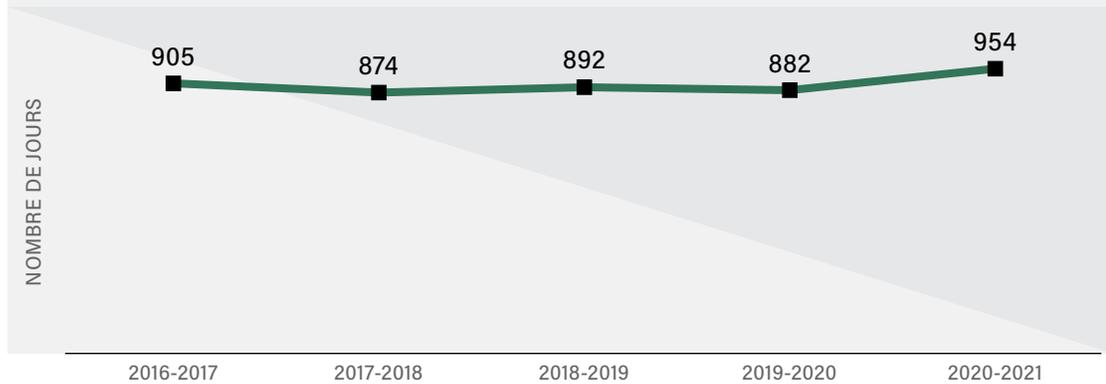
Les graphiques qui suivent représentent les délais de traitement selon les principaux modes de fermeture des dossiers de la section judiciaire pour les cinq dernières années.

Le premier d'entre eux présente le délai de traitement des dossiers clos par décision lorsqu'une seule audience est requise, c'est-à-dire lorsqu'aucune remise d'audience n'est demandée et lorsqu'aucun délai n'est accordé par le membre après l'audience pour compléter la preuve ou les observations. À ce chapitre, malgré une année pandémique difficile, la Commission est fière d'avoir maintenu l'acquis du dernier exercice. Le délai est ainsi toujours près de 4 mois plus court que pendant l'année de référence 2018-2019, et il n'a connu qu'une augmentation de 2 % en un an.



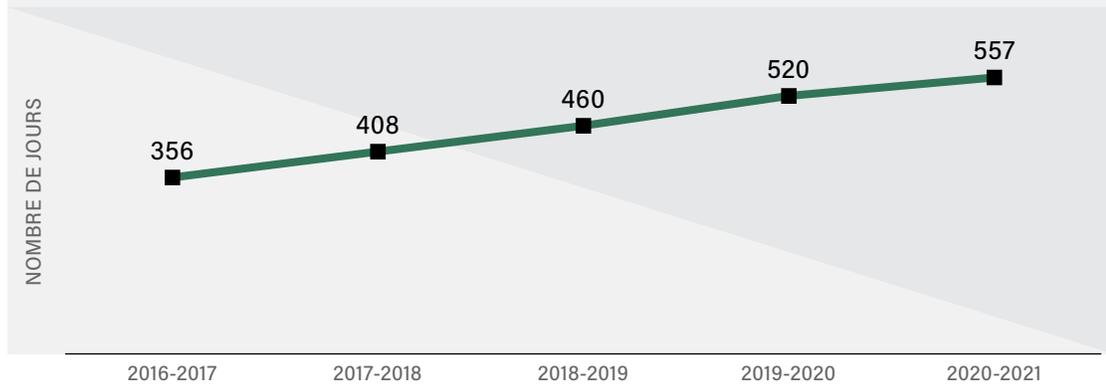
Le graphique suivant présente l'évolution du délai moyen de traitement lorsqu'une audience ne suffit pas à la prise en délibéré du dossier. L'augmentation des délais est plus marquée dans ce cas, connaissant une hausse de 8 %. La pandémie, en forçant le report d'un grand nombre d'audiences, a retardé de nombreux dossiers déjà en traitement depuis plus de 2 ans.

### 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 de traitement des dossiers clos dans le cadre du processus de médiation. Là encore, ce délai a crû de 7 % pendant l'exercice. Ces résultats sont dus à la fois à un nombre insuffisant de médiateurs et à la pandémie de COVID-19. Le brusque passage au télétravail a ainsi considérablement ralenti les activités de médiation jusqu'à l'été 2020.

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



La Commission fait face à des défis généraux en matière juridictionnelle. Un poste de membre est toujours vacant, faute de ressources budgétaires suffisantes. La pandémie a aussi eu des effets qui se prolongeront dans le temps. Par ailleurs, l'inventaire des dossiers comprend toujours des dossiers en attente depuis plusieurs années. Leur traitement a nécessairement un impact sur les délais moyens.

Par conséquent, même si la Commission entend continuer de travailler à renverser la tendance à la hausse des délais, elle doit réviser sa cible pour 2021-2022 : elle a ainsi choisi de viser un objectif identique à celui de 2020-2021, soit la fermeture de 75 % des dossiers juridictionnels en 27 mois ou moins. L'objectif pour 2022-2023 sera réévalué ultérieurement.

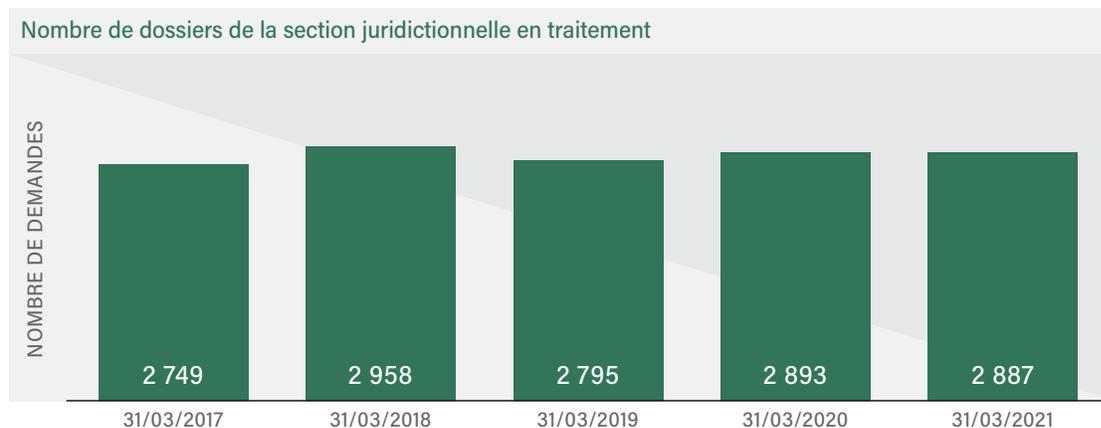
## Indicateur 2 : Nombre de dossiers en attente

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

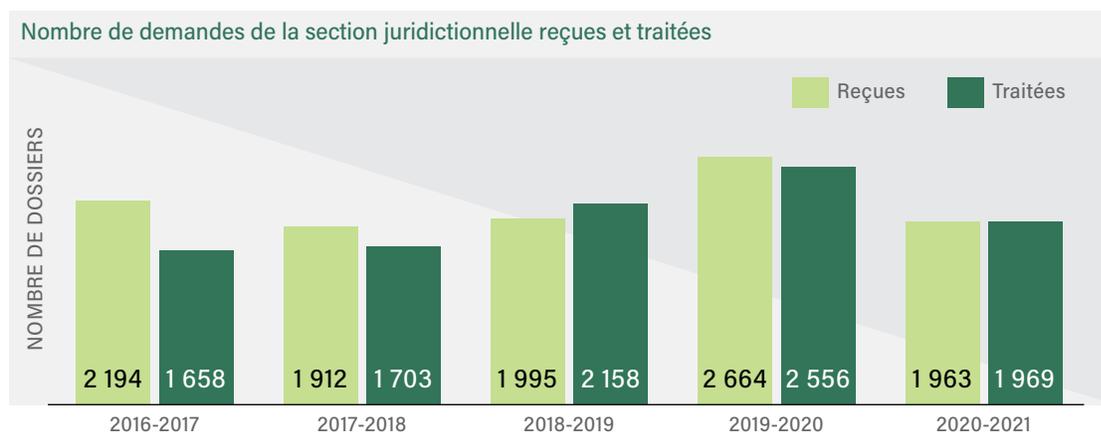
Au dernier jour de l'année de référence 2018-2019, 2 795 dossiers étaient en attente, ce qui constitue la mesure de départ.

Progression de l'indicateur: Nombre de dossiers en attente				
	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente
<b>Résultats</b>	Augmentation modérée du nombre de dossiers en attente (+98)	Légère diminution du nombre de dossiers en attente (-6)		
	<b>Cible non atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

La Commission a atteint son objectif pour cet indicateur. Le travail soutenu du personnel a ainsi permis une légère diminution de l'inventaire. Ce résultat a été atteint en dépit des circonstances difficiles dans lesquelles les activités juridictionnelles ont dû être réalisées en 2020-2021. Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers en traitement depuis 2017.



Après une année record en termes de demandes reçues lors du dernier exercice, 2020-2021 a vu le niveau redescendre à celui des dernières années. Bien que sa capacité en matière juridictionnelle ait été affectée par la pandémie, la Commission a traité un nombre de dossiers supérieur au nombre qu'elle en a reçu. À cet égard, elle a fait proportionnellement mieux que l'an dernier.



## ORIENTATION 1.1.2 : AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

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

#### Contexte lié à l'objectif

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

#### Résultats 2020-2021

##### Indicateur 1 : Nombre d'outils déployés

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

Progression de l'indicateur : Nombre d'outils déployés				
	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	1 outil	1 outil	1 outil	1 outil
<b>Résultats</b>	1 outil	2 outils		
	<b>Cible atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

Pour atteindre sa cible pour cet objectif, la Commission a mis à jour les formulaires qu'elle rend disponibles aux citoyens pour déposer une demande de révision ou d'examen de mécontentement. Des détails sont donnés dans la section *Un nouveau formulaire unique pour les recours juridictionnels*, à la page 30.

En outre, l'installation du système de visioconférence dans les salles d'audience de Québec et de Montréal, évoquée dans la section 2.3.2.2 – *Faciliter et promouvoir la tenue d'audiences par visioconférence* à la page 49, éliminera l'obligation pour les parties de se déplacer vers des salles physiques dans plusieurs situations.

## 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 l'ensemble d'entre eux. Elle doit optimiser ses interventions afin d'influencer positivement les pratiques des entreprises et des organismes publics. Pour ce faire, elle dispose de différents outils : enquête, inspection, promotion et sensibilisation. Peu importe le moyen d'intervention utilisé – dissuasif, répressif, éducatif ou préventif –, l'important est l'influence que ce moyen peut avoir sur les pratiques afin qu'elles respectent les droits des citoyens.

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

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

#### Contexte lié à l'objectif

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

#### Résultats 2020-2021

##### Indicateur 1: Nombre d'interventions initiées annuellement

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

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

Progression de l'indicateur: Nombre d'interventions initiées annuellement				
	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	5 interventions	5 interventions	5 interventions	5 interventions
<b>Résultats</b>	6 interventions	5 interventions		
	<b>Cible atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

En 2020-2021, la Commission est intervenue de différentes façons par rapport à cinq priorités.

En lien avec les nombreux **enjeux de protection des renseignements personnels apportés par la COVID-19**, les principales actions de la Commission sont détaillées à la section 2.4.3 – *Les impacts sur la protection des renseignements personnels* à la page 51 de ce rapport. Notons entre autres la soumission à l'Assemblée nationale d'un mémoire sur les applications de traçage et de notification des contacts et la diffusion d'orientations sur la protection des renseignements personnels en temps de pandémie. Par ailleurs, la Commission a lancé deux enquêtes liées à l'utilisation d'outils technologiques impliquant des renseignements personnels. Enfin, elle a mené des travaux de veille sur différents sujets liés à la pandémie, dont les passeports de vaccination.

Sur le thème de **l'intelligence artificielle**, la Commission a entamé une collaboration avec l'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique (OBVIA) pour élaborer un cadre de responsabilité et de transparence pour les organisations. Les travaux en ce sens se poursuivront en 2021-2022. En outre, à la suite de la consultation sur les principes de respect de la protection des renseignements personnels dans le contexte de l'utilisation de l'intelligence artificielle qu'elle a menée l'an dernier, la Commission a préparé un document résumant les commentaires reçus.

En matière de **biométrie**, la Commission a diffusé plusieurs outils pour les organisations et a révisé son formulaire de déclaration d'une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques. Plus de détails sont donnés dans la section *La biométrie* de ce rapport, à la page 31.

Les **incidents de sécurité** continuent de préoccuper la Commission. En plus de diffuser largement les conclusions de son enquête concernant l'incident survenu chez Desjardins, notamment pour souligner l'importance pour toute organisation de mettre en place des mesures robustes pour prévenir ces situations, la Commission a publié sur son site Web de nouvelles informations sur la sécurité des renseignements personnels (voir page 32).

Enfin, par rapport à la **collecte de renseignements personnels avant la signature d'un bail de location**, la Commission a notamment diffusé deux outils de sensibilisation conjointement à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (voir page 32).

## 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 ou 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

##### Contexte lié à l'objectif

La Commission détermine chaque début d'exercice les activités de promotion prioritaires pour l'année. Elle se fixe l'objectif de toutes les réaliser lors de l'exercice.

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

##### Résultats 2020-2021

#### Indicateur 1: Pourcentage d'activités réalisées annuellement

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

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

##### Progression de l'indicateur: Pourcentage d'activités réalisées annuellement

	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Résultats</b>	100 %	100 %		
	<b>Cible atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

En matière de promotion et de sensibilisation, la Commission a tenu toutes les activités ciblées au début de l'année financière.

Elle a révisé sa stratégie d'intervention auprès des jeunes (voir page 29) en tenant compte des effets de la pandémie et du contexte lié au virage numérique. Elle a également poursuivi ses activités sur Twitter afin de renforcer sa présence sur les médias sociaux (voir page 29).

La Commission a aussi diffusé plusieurs outils de sensibilisation s'adressant à différentes clientèles, mentionnés dans les sections 2.2.1.4 – *Les documents et outils publiés* (page 29) et 2.4.3 – *Les impacts sur la protection des renseignements personnels* (page 51) de ce rapport.

Enfin, des représentants de la Commission ont participé à trois événements liés à ses priorités et à ses enjeux, lesquels sont détaillés à la page 32 de ce rapport.

## 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

#### Contexte lié à l'objectif

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

#### Résultats 2020-2021

##### Indicateur 1: Jours de formation par employé

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

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

Progression de l'indicateur: Jours de formation par employé				
	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé
<b>Résultats</b>	3,12 jours de formation par employé	3,04 jours de formation par employé		
	<b>Cible atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

Au cours de l'année financière 2020-2021, la Commission a contribué à accroître l'expertise de son personnel en offrant de la formation en milieu de travail sous différentes formes.

Par exemple, des formations internes et externes en ligne et des webinaires ont été offerts. Également, un gestionnaire et une professionnelle de l'organisation ont commencé à participer au projet pilote de mentorat interministériel pour la relève de gestion.

La Commission visait 3 jours de formation par employé pendant l'exercice. Cette cible a été atteinte et légèrement dépassée.

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

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

#### Contexte lié à l'objectif

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

#### Résultats 2019-2020

##### Indicateur 1: Nombre de mesures mises en place

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

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

Progression de l'indicateur: Nombre de mesures mises en place				
	2019-2020	2020-2021 (année courante)	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	2 mesures	2 mesures	2 mesures	2 mesures
<b>Résultats</b>	2 mesures	4 mesures		
	<b>Cible atteinte</b>	<b>Cible atteinte</b>		

Dans le but d'offrir un milieu de travail attrayant et valorisant, la Commission a proposé à son personnel une trousse sous forme de capsules vidéo pour prévenir et désamorcer les situations relationnelles difficiles au travail. Ces capsules ont été élaborées par des experts et des intervenants en matière de harcèlement psychologique et sexuel.

De plus, la Commission a adopté un Engagement contre la violence de la part de la clientèle visant à prévenir et gérer ces situations.

La Commission a aussi modifié sa Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique afin d'y inclure le volet harcèlement sexuel.

Finalement, au printemps 2020, elle a réalisé un sondage pour recueillir les impressions de ses employés sur leur satisfaction personnelle et obtenir des pistes d'amélioration par rapport à leur emploi.

## 3.2 PAR RAPPORT À NOTRE 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.

### 3.2.1 LA COURTOISIE ET LE RESPECT

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect quand il communique avec son personnel, ses gestionnaires et ses 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. Au téléphone, les employés de la Commission doivent s'identifier.

Par ailleurs, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue d'une audience. L'avis peut souvent être envoyé plus tôt, puisque le rôle d'audience est établi plusieurs mois d'avance. Lorsqu'il y a de nouvelles disponibilités, en raison notamment du règlement de dossiers ou de la remise d'audiences, de nouvelles causes sont mises à l'horaire. Dans ces cas, les avis de convocation sont parfois expédiés dans un délai inférieur à six semaines avant la date prévue pour l'audience, malgré l'engagement pris dans la déclaration de services, et ce, afin de maximiser l'utilisation des plages disponibles.

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

### 3.2.2 L'ACCESSIBILITÉ

La Commission met à la disposition de tous une ligne téléphonique sans frais, une boîte vocale et un site Web. Elle tient généralement des audiences dans les différentes régions administratives du Québec – privilégiant la proximité avec le domicile des citoyens concernés –, mais la pandémie n'a pas permis de tels déplacements en 2020-2021. En revanche, la Commission a pu tenir des audiences selon différents modes, se dotant notamment d'un système d'audiences en salle virtuelle qui favorise l'accessibilité de ses services.

### 3.2.3 L'ASSISTANCE

La Commission offre à sa clientèle un service de renseignements par téléphone et par courriel. Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Web de la Commission. Il contient entre autres des modèles de lettres pour exercer ses droits et des fiches d'information sur divers sujets.

#### 3.2.3.1 LES PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS

Les principaux sujets traités dans le cadre des demandes de renseignements par téléphone et par courriel sont les suivants :

- Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels ;
- Incidents de sécurité impliquant des 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.

### 3.2.3.2 LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

#### PAR TÉLÉPHONE

En juin 2020, la Commission a changé son système téléphonique. Tout comme son prédécesseur, il permet aux citoyens d'avoir accès, par un système de réponse vocale interactive, à des renseignements d'intérêt sur la Commission et sur les recours possibles. Ils peuvent aussi être dirigés directement vers l'intervenant avec qui ils souhaitent communiquer. Les appels qui ne sont pas acheminés vers un employé de la Commission sont pris en charge par les préposés aux renseignements.

En 9 mois, de la fin du mois de juin 2020 à la fin mars 2021, les préposés aux renseignements ont répondu à 5 735 demandes d'information par téléphone. Pour l'exercice complet, 6 120 appels ont été traités. Ce nombre inclut les transferts à l'interne, de même que 385 retours d'appel faits par les préposés aux renseignements d'avril à juin 2020 à la suite de messages vocaux laissés à la Commission, alors que les préposés travaillaient à domicile.

#### PAR COURRIEL

Les préposés aux renseignements assistent également les citoyens lorsque ceux-ci contactent la Commission par écrit.

Pour 2020-2021, la Commission n'a pu tenir de statistiques systématiques sur le nombre de demandes de renseignements écrites qu'elle a traitées, notamment en raison des importantes perturbations liées au télétravail. Une compilation manuelle réalisée en mai 2021 permet toutefois d'avoir un ordre de grandeur : les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 1 000 courriels demandant des renseignements du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

#### LE PORTRAIT GLOBAL

En tenant compte des informations précédentes, que ce soit au téléphone ou par écrit, la Commission a traité au total au moins 6 735 demandes d'information en 2020-2021. Malgré les imprécisions sur les chiffres causées par la pandémie, cela représente une hausse importante par rapport à 2019-2020 et un retour à un niveau semblable à celui de 2018-2019.

### 3.2.4 LA CÉLÉRITÉ

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

#### 3.2.4.1 LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

La COVID-19 a eu un impact sur le service offert. Bien qu'elle n'ait pu recevoir d'appels directement pendant près de trois mois en début d'exercice, la Commission a pris des mesures pour communiquer avec les citoyens lui ayant laissé des messages dans les meilleurs délais possibles dans les circonstances. Les préposés aux renseignements ont ainsi pu apporter des réponses aux messages laissés dans la boîte vocale générale au plus tard le jour ouvrable suivant, dans la très grande majorité des cas.

Quant aux demandes d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre en trois jours ouvrables ou moins. La majorité des demandes de renseignements adressées à la boîte de courriel générale de la Commission sont traitées dans le délai indiqué. Il arrive cependant que certaines demandes nécessitent plus de temps en raison de la complexité des sujets abordés. Dans ces situations, les employés de la Commission investissent tous les efforts nécessaires afin de fournir des réponses complètes et un service de qualité dans des délais raisonnables.

### 3.2.4.2 L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES NOUVELLES DEMANDES

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission à 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 2020-2021, de 26,3 jours ouvrables, ce qui représente une hausse de 20 % en comparaison avec le délai de 22 jours ouvrables de l'exercice précédent. Ce résultat est principalement attribuable au ralentissement des activités à l'ouverture en raison de la pandémie de COVID-19.

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

Les membres et 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. Les décisions rendues par les deux sections de la Commission sont écrites et contiennent les motifs sur lesquels elles s'appuient.

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

La Commission est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats liés au traitement des demandes d'accès et aux autres obligations issues de la Loi sur l'accès sont présentés à la section 5.6 – *L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* à la page 83 de ce rapport.

### 3.2.7 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. Les plaintes peuvent être présentées verbalement ou par écrit, par courriel ou par la poste. Elles 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 »](#).

# 4 NOS RESSOURCES

Ce chapitre rend compte de nos ressources  
humaines et financières pour  
l'année 2020-2021.

## 4.1 NOS RESSOURCES HUMAINES

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

Au 31 mars 2021, la Commission comptait sur un effectif de 73 personnes, comparativement à 67 à la fin du dernier exercice. Le tableau suivant montre leur répartition selon le secteur d'activité au sein de l'organisation.

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteur d'activité	2020-2021	2019-2020	Écart
Membres et présidence	12	13	- 1
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	30	26	+ 4
Direction de la surveillance	20	19	+ 1
Direction de l'administration	11	9	+ 2
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>+ 6</b>

### 4.1.2 LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

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

Évolution des dépenses de formation

Répartition des dépenses en formation	2020 <sup>1</sup>	2019
Proportion de la masse salariale <sup>2</sup>	1,15 %	2,10 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadres	1,56	2,62
Professionnels	2,12	4,39
Fonctionnaires	0,94	3,05
<b>TOTAL<sup>3</sup></b>	<b>1,61</b>	<b>3,81</b>
Somme allouée par personne <sup>2</sup>	1 100 \$	1 587 \$

- 1 L'évolution des dépenses de formation est présentée par année civile.
- 2 La proportion de la masse salariale et la somme allouée par personne sont calculées à partir du montant investi pour la formation de l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire, mais aussi pour les membres (titulaires d'emplois supérieurs). La Commission ne dispose pas de ces chiffres excluant les membres.
- 3 Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

Ce tableau n'inclut pas les données concernant les membres de la Commission. Pendant l'année civile 2020, ceux-ci ont suivi en moyenne 1,32 jour de formation, contre 3,68 jours en 2019.

En vue d'appliquer la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*<sup>15</sup>, 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. Selon cette loi, au moins 1% du montant de la masse salariale organisationnelle doit être consacré à la formation et au perfectionnement.

La diminution de la proportion de la masse salariale investie en formation résulte d'une diminution de l'offre en raison de la pandémie de COVID-19.

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

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

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

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier			
	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	11,11	14,52	29,63

La diminution du taux de départ volontaire s'explique par un nombre moins élevé de départs en mutation. Une seule démission de la fonction publique est survenue en 2020-2021.

## 4.2 NOS RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2020-2021, la Commission a disposé d'un budget de 8 066 100 \$. Les dépenses se sont élevées à 7 848 200 \$, comme le montre le tableau suivant.

Dépenses et évolution par secteur d'activité					
Secteur d'activité	Budget de dépenses 2020-2021 (milliers de \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2021 <sup>1</sup> (milliers de \$)	Dépenses réelles 2019-2020 (milliers de \$) <small>Source : Comptes publics 2019-2020</small>	Écart (milliers de \$)	Variation (%)
Rémunération	6 571,8	6 424,4	5 873,3	551,1	9,4
<b>Fonctionnement</b>					
Services de transport et de communication	175,2	92,6	175,8	(83,2)	(47,3)
Services professionnels, administratifs et autres	248,9	230,3	295,6	(65,3)	(22,1)
Loyers	838,0	800,6	769,2	31,4	4,1
Fournitures et approvisionnement	77,2	161,9	133,8	28,1	21,0

<sup>15</sup> RLRQ, c. D-8.3.

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2020-2021 (milliers de \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2021 <sup>1</sup> (milliers de \$)	Dépenses réelles 2019-2020 (milliers de \$) <small>Source : Comptes publics 2019-2020</small>	Écart (milliers de \$)	Variation (%)
Autres dépenses	0	0	0,3	(0,3)	(100,0)
Amortissement des immobilisations	155,0	138,4	141,8	(3,4)	(2,4)
<b>TOTAL FONCTIONNEMENT</b>	1 494,3	1 423,8	1 516,5	(92,7)	(6,1)
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>8 066,1</b>	<b>7 848,2</b>	<b>7 389,8</b>	<b>458,4</b>	<b>6,2</b>

Secteur d'activité	Budget d'investissement 2020-2021 (milliers de \$)	Investissements prévus au 31 mars 2021 (milliers de \$)	Investissements réels 2019-2020 (milliers de \$) <small>Source : Comptes publics 2019-2020</small>	Écart (milliers de \$)	Variation (%)
Acquisition d'immobilisation	87,0	17,7	1,4	16,3	1 164,3

1 Dont 72 000 \$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

## 4.2.1 LES DÉPENSES

Les dépenses liées à la gestion et au soutien administratif de la Commission sont supérieures de 458 400 \$ aux dépenses de l'exercice précédent. Ce montant s'explique par une augmentation des dépenses en rémunération à la suite de l'embauche de personnel additionnel en cours d'année 2019-2020, pour un montant de 551 100 \$.

Les dépenses de fonctionnement ont toutefois connu une diminution de 92 700 \$. Cette variation s'explique principalement par :

- une diminution des dépenses en services de transport et de communication (83 200 \$) et en services professionnels, administratifs et autres en lien avec divers contrats (65 300 \$) ;
- une augmentation des dépenses de loyer (31 400 \$) causée par le paiement des travaux d'aménagement des nouveaux locaux de Montréal ;
- une augmentation des dépenses en fournitures et approvisionnement (28 000 \$) pour l'achat d'ordinateurs portables.

Les dépenses de 72 000 \$ occasionnées par la gestion de la pandémie de COVID-19 ont été effectuées pour :

- l'acquisition de matériel informatique permettant le télétravail et de matériel de protection sanitaire ;
- le versement de compensations aux employés pour l'achat de matériel favorisant la santé et la sécurité ;
- le développement d'un système informatique permettant le dépôt de documents numériques en vue d'une audience.

## 4.2.2 LES INVESTISSEMENTS

En ce qui concerne les acquisitions d'immobilisations, les dépenses ont été effectuées principalement pour l'acquisition de deux systèmes de visioconférence pour les salles d'audience de Québec et de Montréal.

## 4.2.3 LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ADMINISTRATIVE

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

Répartition des ressources de la Commission entre ses principaux mandats pour l'exercice 2020-2021

Mandats	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de \$)	Activités	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de \$)	
Surveillance	37,5 %	32,4 %	2 543,6	Information, communications et promotion	9,4 % 8,6 % 672,5	
				Enquêtes, inspections et demandes d'avis	15,5 % 14,1 % 1 103,0	
				Déclarations d'incidents, autorisations et inscriptions	7,1 % 4,5 % 354,8	
				Analyse et traitement des dossiers de surveillance	5,6 % 5,3 % 413,4	
Révision et examen de mécontentement	40,4 %	43,1 %	3 381,7	Analyse et traitement des dossiers juridiques	15,7 % 15,3 % 1 198,5	
				Médiation	12,3 % 13,8 % 1 080,1	
				Audiences	7,0 % 8,9 % 695,8	
				Soutien juridique	5,5 % 5,2 % 407,3	
Gouvernance	12,2 %	15,0 %	1 180,8	Gestion	5,7 % 7,1 % 557,3	
				Planification	3,6 % 4,0 % 312,1	
				Révision législative et développement	2,4 % 3,3 % 259,6	
				Soutien juridique à la gestion	0,5 % 0,7 % 51,8	
Soutien administratif	9,9 %	9,5 %	742,1	Soutien informatique	3,8 % 3,8 % 300,2	
				Services administratifs	6,1 % 5,6 % 442,0	
<b>TOTAL</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>7 848,2</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>7848,2</b>



# 5 AUTRES EXIGENCES

Ce chapitre rend compte de la manière dont nous respectons les différentes exigences légales auxquelles nous sommes soumis.

## 5.1 LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS

### 5.1.1 LA GESTION DES HEURES RÉMUNÉRÉES

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

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés <sup>1</sup>	Nombre d'employés
Membres	16 282	0	16 282	8,92	8
Cadres	5 789	0	5 789	3,17	3
Professionnels	60 220	1 099	61 319	33,58	35
Techniciens	20 213	32	20 245	11,08	12
Personnel de bureau	21 370	67	21 437	11,74	15
<b>TOTAL 2020-2021</b>	<b>123 874</b>	<b>1 198</b>	<b>125 072</b>	<b>68,49</b>	
<b>TOTAL 2019-2020</b>			108 572	59,45	

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

### 5.1.2 LES CONTRATS DE SERVICE

La Commission n'a pas conclu de contrat de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus en 2020-2021.

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

En 2020-2021, le responsable de l'application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*<sup>16</sup> n'a reçu aucune divulgation d'acte répréhensible.

## 5.3 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants présentent les données portant sur la représentation de différents groupes cibles au sein du personnel de la Commission pour l'exercice financier 2020-2021. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif régulier et occasionnel, alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

<sup>16</sup> RLRQ, c. D-11.1.

## 5.3.1 LES DONNÉES GLOBALES

Effectif régulier au 31 mars 2021

**Nombre de personnes occupant un poste régulier**

63

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
10	7	4	0

## 5.3.2 LES DONNÉES SPÉCIFIQUES

### 5.3.2.1 LES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE), LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le tableau suivant illustre la représentation dans les embauches des groupes cibles, soit les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les Autochtones et les personnes handicapées.

Embauche des membres des groupes cibles en 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	10	3	0	0	0	3	30
Occasionnel	7	2	0	0	0	2	28,6
Étudiant	4	1	0	0	1	2	50
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

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

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

Statut d'emploi	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier (%)	30	33,3	0
Occasionnel (%)	28,6	33,3	67,0
Étudiant (%)	50	40,0	0
Stagiaire (%)	0	0	0

#### Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Le tableau suivant fait état de la représentation des groupes cibles dans l'effectif permanent, et ce, à la fin des trois derniers exercices.

**Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

**Rappel des cibles de représentativité**

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

Les deux tableaux suivants présentent l'évolution de la place occupée par les minorités visibles et ethniques au sein de la Commission.

**Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel<sup>1</sup> – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**

Groupe cible par regroupement de régions <sup>2</sup>	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)
MVE Montréal/Laval	3	20,00	3	23,1	4	28,6
MVE Capitale-Nationale	10	18,9	8	18,2	5	14,3

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

<sup>2</sup> La Commission ne compte aucun effectif dans les régions autres que celles mentionnées.

**Rappel des cibles de représentativité**

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

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

**Présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021**

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	1	33,33

**Rappel de la cible de représentativité**

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

### 5.3.2.2 LES FEMMES

Les deux tableaux qui suivent présentent les données portant sur l'embauche des femmes en 2020-2021 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la proportion totale de femmes occupant un poste régulier en fonction de la catégorie d'emploi au 31 mars 2021.

Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi					
	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	10	7	4	0	<b>21</b>
Nombre de femmes embauchées	9	6	3	0	<b>18</b>
Taux d'embauche des femmes (%)	90	85,7	75	0	<b>85,7</b>

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021					
Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	3	33	11	14	<b>61</b>
Nombre total de femmes	1	23	11	13	<b>48</b>
Taux de représentativité des femmes (%)	33,3	69,7	100,0	92,9	<b>78,7</b>

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

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions prises à cette fin en 2020-2021.

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

Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH		
Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)
0	0	0

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars		
2020-2021	2019-2020	2018-2019
0	0	0

### 5.3.3.2 AUTRES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI POUR L'UN DES GROUPES CIBLES

Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Promotion du programme et invitation lancée par la Direction de l'administration aux gestionnaires afin de participer au programme de mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques	S. O.	S. O.

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

Le *Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information* a été adopté en 2006. Il 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 de ce rapport.

## 5.5 L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Une orientation du Plan 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 contribue à l'objectif de voir à l'allègement des démarches administratives pour bénéficier de ses services.

Ce qui sera développé s'ajoutera aux modèles de lettres et de formulaires qui se trouvent déjà sur son site Web 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 en vue d'une soumission à la Commission. Des modèles de plaintes à la section de surveillance de la Commission sont également à la disposition des citoyens.

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

Conformément au Règlement sur la diffusion, la Commission doit attester de la diffusion des documents visés par ce règlement. Elle doit aussi 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.

### 5.6.1 LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

La Commission dépose sur son site Web les documents exigés en vertu du Règlement sur la diffusion. Plus particulièrement, conformément à l'article 6 de ce règlement, elle 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 propre site](#) 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. Celles-ci concernent principalement des enquêtes, mais aussi :

- des avis sur des ententes de communication de renseignements personnels par des organismes publics ;
- certaines autorisations de communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

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

En 2020-2021, la Commission a reçu 43 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès. Elle a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 34 de ces demandes. Dans les 9 autres cas, elle ne détenait aucun document susceptible d'y répondre.

Les tableaux ci-dessous détaillent la nature des demandes d'accès à l'information déposées à la Commission ainsi que le résultat de leur traitement.

#### Nombre total de demandes reçues

43

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification
0 à 20 jours	21	15	0
21 à 30 jours	3	4	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>0</b>

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	9	10	0	S. O.
Partiellement acceptée	10	5	0	Articles 1, 14, 28, 29, 31, 37, 39, 53, 54 et 59
Refusée (entièrement)	0	0	0	S. O.
Autres	5	4	0	Articles 1 et 48

#### Nombre de demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable et nombre d'avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information
3	3

### 5.6.3 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. 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.

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

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

#### Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles :</p>	<p>Oui</p> <p>À l'occasion de l'adoption de la nouvelle Politique linguistique, le mandataire a adressé un message à tous les employés, qui a aussi été diffusé dans l'intranet.</p>

#### Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
<p>Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?</p> <p>Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :</p>	<p>Oui</p> <p>30 mars 2021</p>
<p>Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?</p> <p>Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française</p>	<p>Non</p>

#### Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles :</p>	<p>Oui</p> <p>Présentation de la politique linguistique à l'ensemble du personnel, par courriel et dans l'intranet</p>
<p>Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?</p>	<p>_____</p>

## 5.8 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

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

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

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



## ANNEXE I - LISTE DES ACTIVITÉS 2020-2021

Type de demande	Demandes reçues en 2020-2021	Demandes traitées en 2020-2021 <sup>1</sup>
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1 058	1 012
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	451	554
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	56	63
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	3	7
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	73	63
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	232	216
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	88	54
Demandes d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	2	0
Avis	30	39
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	58	78
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	9	6
Enquêtes (secteur public)	71	139
Enquêtes (secteur privé)	109	93
Inspections	2	1
Déclarations en biométrie	28	14
Incidents de sécurité	90	66
<b>TOTAL</b>	<b>2 360</b>	<b>2 405</b>

<sup>1</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 2020.

# 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 :
  - le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;
  - le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;
  - le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

*Adopté le 14 décembre 2006*





Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

**Québec**

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

**Montréal**

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

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