RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS et de GESTION 2021-2022

Commission d'accès à l'information du Québec

Commission
d'accès à l'information
du Québec

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS et de GESTION 2021-2022

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

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 – 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-92749-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-92750-1 (version PDF)

© Gouvernement du Québec, 2022

MESSAGE DU MINISTRE

Présidence de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'administration publique*, 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 2022.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

JEAN-FRANÇOIS ROBERGE
Québec, novembre 2022

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION

Monsieur Jean-François Roberge

Ministre de la Langue française
Ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne
Ministre responsable des Institutions démocratiques
Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels
Ministre responsable de la Laïcité

875, Grande-Allée Est
3e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel d'activités et de gestion 2021-2022* de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2021 au 31 mars 2022. Il inclut notamment un résumé du rapport demandé en vertu de l'article 118 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au sujet de la collecte et de l'utilisation de renseignements personnels concernant les jeunes à des fins commerciales. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats obtenus au cours de l'exercice.

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

La présidente,

DIANE POITRAS
Québec, novembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente 9
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents 11

1. La Commission en bref 13

- 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

2. Nos activités 21

- 2.1 Coup d'œil sur 2021-2022 22
- 2.2 Nos actions 24
  - 2.2.1 Promouvoir 24
  - 2.2.2 Surveiller 29
  - 2.2.3 Décider 39
- 2.3 La Loi 25 43
  - 2.3.1 La loi et son entrée en vigueur 43
  - 2.3.2 L'accompagnement des organisations 45
  - 2.3.3 La modernisation de la Commission 45
- 2.4 La COVID-19 46
  - 2.4.1 L'utilisation du passeport vaccinal 46
  - 2.4.2 Le droit à la vie privée et à l'accès à l'information en temps de pandémie 47
- 2.5 La protection des renseignements personnels des mineurs 47
  - 2.5.1 Le mandat 47
  - 2.5.2 Le sommaire 47
- 2.6 L'utilisation de la reconnaissance faciale par les services de police 51
  - 2.6.1 Un document d'orientation et une déclaration commune 51

3. Nos résultats 53

- 3.1 Par rapport à notre planification stratégique 54
  - Aperçu des résultats 2021-2022 55
  - 1er enjeu : des recours efficaces et accessibles 56
  - 2e enjeu : une influence accrue sur les comportements et sur les pratiques 61
  - 3e enjeu : une équipe compétente et mobilisée 64

- 3.2 Par rapport à notre Déclaration de services aux citoyens 66
  - 3.2.1 La courtoisie et le respect 66
  - 3.2.2 L'accessibilité 66
  - 3.2.3 L'assistance 66
  - 3.2.4 La célérité 67
  - 3.2.5 L'impartialité, l'équité et la justification de la décision 68
  - 3.2.6 L'accès à l'information et la confidentialité 68
  - 3.2.7 Les plaintes à l'endroit de la Commission 68

4. Nos ressources 71

- 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
  - 4.1.4 La régionalisation des emplois 73
- 4.2 Nos ressources budgétaires et financières 74
  - 4.2.1 Les dépenses 75
  - 4.2.2 Les investissements 75
  - 4.2.3 Les indicateurs de performance administrative 75

5. Autres exigences 79

- 5.1 La gestion et le contrôle des effectifs 80
  - 5.1.1 La gestion des heures rémunérées 80
  - 5.1.2 Les contrats de service 80
- 5.2 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics 81
- 5.3 L'accès à l'égalité en emploi 81
  - 5.3.1 Les données globales 81
  - 5.3.2 Les données spécifiques 81
  - 5.3.3 Les autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi 84
- 5.4 L'éthique et la déontologie des membres de la Commission 85
- 5.5 L'allégement réglementaire et administratif 85
- 5.6 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 85
  - 5.6.1 La diffusion de l'information 85
  - 5.6.2 Les demandes d'accès à l'information 86
  - 5.6.3 La sensibilisation et la formation 87
- 5.7 L'emploi et la qualité de la langue française 88
- 5.8 La Politique de financement des services publics 89
- 5.9 La gestion des ressources informationnelles 89
  - 5.9.1 Le plan directeur 89
  - 5.9.2 Les réalisations 89

Annexe I

Liste des activités 2021-2022 91

Annexe II

Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 92

LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

- Quelques chiffres 22
- Nombre d'enquêtes en traitement 29
- Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes 29
- Nombre de demandes de révision pour absence de réponse 32
- Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation 39
- Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience 40
- Évolution du délai moyen de délibéré 41
- Nombre de décisions juridictionnelles rendues 41
- Évolution de l'âge moyen des dossiers en traitement à la section juridictionnelle 41
- Calendrier d'entrée en vigueur des principales dispositions de la Loi 25 44
- Coup d'œil sur le plan stratégique 54
- Progression de l'indicateur : Nombre de plaintes traitées 57
- Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées 57
- Progression de l'indicateur : Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu 58
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision après une seule audience 59
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision et nécessitant plus d'une audience 59
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation 59
- Progression de l'indicateur : Nombre de dossiers en attente 60
- Nombre de dossiers de la section juridictionnelle en traitement 60
- Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées 60
- Progression de l'indicateur : Nombre d'outils déployés 61
- Progression de l'indicateur : Nombre d'interventions initiées annuellement 62
- Progression de l'indicateur : Pourcentage d'activités réalisées annuellement 63
- Progression de l'indicateur : Jours de formation par employé 65
- Progression de l'indicateur : Nombre de mesures mises en place 65
- 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
- Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire 73
- Dépenses et évolution par secteur d'activité 74
- Répartition des ressources de la Commission entre ses principaux mandats pour l'exercice 2021-2022 76
- Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022 80
- Contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus conclus du 1er avril 2021 au 31 mars 2022 80
- Effectif régulier au 31 mars 2022 81
- Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours

de la période 2021-2022 81
- Embauche des membres des groupes cibles en 2021-2022 81
- Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi . 82
- 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 82
- 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. 82
- Présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022 83
- Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi 83
- Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 83
- Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH 84
- Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars 84
- Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) 84
- Répartition des demandes d'accès traitées en 2021-2022 en fonction de leur nature et de la décision rendue 86
- Délai de traitement des demandes d'accès. 87
- Nombre de demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable et nombre d'avis de révision. 87
- Évolution du nombre de demandes reçues. 87
- Comité permanent et mandataire 88
- Statut de la politique linguistique institutionnelle 88
- Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle 88

MOT DE LA PRÉSIDENTE

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel d'activités et de gestion 2021-2022 de la Commission d'accès à l'information. Il résume les principales activités de la Commission au cours de cet exercice et fait état de l'atteinte des cibles qu'elle s'était fixées dans sa planification stratégique. Je tiens à remercier chaleureusement les membres, les gestionnaires et le personnel de la Commission sans qui ces réalisations ne seraient pas possibles. Leur engagement, leur compétence et leur sens du service au citoyen méritent d'être soulignés.

L'ATTEINTE DES CIBLES DU PLAN STRATÉGIQUE

Encore cette année, la Commission a pu atteindre les cibles qu'elle s'est fixées dans son Plan stratégique 2019-2023.

La section juridictionnelle a traité un nombre record de dossiers cette année, en hausse de 40 % par rapport au dernier exercice. Ce résultat a permis de diminuer de manière significative le nombre de dossiers en attente de traitement (18 % - 521 dossiers), malgré une nouvelle augmentation du nombre de demandes reçues dans l'année (13 %). Il a aussi permis de réduire les délais moyens de traitement de ces dossiers, particulièrement ceux clos à la suite du processus de médiation. D'ailleurs, le service de médiation, offert gratuitement à toutes les parties, a permis de régler 1 704 dossiers, soit 478 dossiers de plus que l'an dernier. Il s'agit d'un nouveau sommet pour la Commission, tout comme le nombre de décisions rendues dans une année par ses membres (725).

La section de surveillance a traité 145 plaintes durant l'année, dépassant légèrement la cible révisée du plan stratégique. Toutefois, ce nombre est inférieur à celui de l'année précédente et il s'explique notamment par la complexité grandissante des dossiers d'enquête et les mouvements au sein du personnel assigné à ces dossiers en cours d'année. Il faut aussi souligner le contexte du nombre très limité d'employés de la Commission, qui sont grandement sollicités pour les changements qu'elle doit mettre en œuvre en lien avec la réforme du cadre législatif de la protection des renseignements personnels au Québec.

UNE COLLABORATION AVEC LES HOMOLOGUES MÉRITE UN PRIX INTERNATIONAL

La collaboration de la Commission avec les commissariats de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Canada en matière de reconnaissance faciale a mené à une importante distinction internationale. L'Association mondiale pour la protection de la vie privée a décerné à la Commission et à ses homologues le Global Privacy and Data Protection Award dans la catégorie « Règlement des différends et exécution ». Ce prix souligne la collaboration effectuée en enquête et dans l'élaboration d'un cadre destiné aux corps policiers.

La collaboration en matière d'application des lois sur la protection des renseignements personnels entre les autorités de contrôle s'avère essentielle dans un monde numérique où les flux de données transcendent les frontières. Elle comporte également des avantages pour les organisations en simplifiant les processus d'enquête et en favorisant une plus grande harmonisation dans l'application des lois, mais surtout, elle accroît leur capacité de protéger les renseignements personnels des citoyens.

UNE RÉFORME HISTORIQUE DES LOIS PROTÉGEANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La dernière année a été marquée par l'adoption de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*[1] (la Loi 25). Comme son nom l'indique, cette réforme fort attendue modernise les lois visant à protéger les renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises privées au Québec. Je tiens à féliciter le ministre responsable et son équipe, le gouvernement du Québec et l'ensemble des parlementaires qui ont permis l'adoption de cette réforme historique.

L'adoption de la Loi 25 n'est que le début et non l'aboutissement de la réforme en matière de renseignements personnels. Les organisations publiques et privées doivent maintenant mettre en œuvre ces nouvelles obligations qui entreront progressivement en vigueur jusqu'en septembre 2024. Devant les nouvelles responsabilités qui lui sont confiées, la Commission doit, pour sa part, mettre à jour ses processus, ses outils de travail et la documentation disponible aux organisations. Au cours de l'exercice 2021-2022, la Commission a donc entrepris un vaste chantier de modernisation.

1 L.Q. 2021, c. 25.

DES RESSOURCES INSUFFISANTES

Toutefois, la Commission doit disposer de ressources conséquentes aux nouvelles responsabilités qui lui sont confiées et à la réalité de l'environnement numérique qui accentue les enjeux de transparence et de protection des renseignements personnels. La réussite de la réforme en matière de protection des renseignements personnels est en grande partie conditionnelle à la capacité de la Commission de mettre en place les processus et la documentation nécessaires pour assumer ses nouvelles responsabilités selon le calendrier de mise en œuvre, d'accompagner les organisations vers leur conformité et d'assurer une surveillance proactive de l'application des nouvelles obligations légales.

Malheureusement, le budget supplémentaire de 1,5 million de dollars qui lui a été accordé pour le prochain exercice financier, soit 25 % du montant qu'elle évalue être requis pour la mise en œuvre de cette réforme l'an prochain, ne lui permettra pas de s'acquitter adéquatement de son mandat, d'opérer en temps opportun tous les changements requis par les nouvelles responsabilités qui lui sont confiées et de répondre aux attentes des parlementaires, des organisations et des citoyens.

Le rôle de surveillance accru qu'est appelée à jouer la Commission auprès d'organismes gouvernementaux depuis l'adoption de la Loi 25 et du projet de loi nº 95[2] commande une réflexion sur la source des décisions relatives à son financement. À l'exception de son homologue de la Nouvelle-Écosse, la Commission est le seul organisme de surveillance en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels au Canada qui ne relève pas de l'autorité d'une assemblée législative pour son financement. À l'instar du Vérificateur général, du Protecteur du citoyen ou du Commissaire au lobbyisme, son financement doit être protégé des décisions budgétaires gouvernementales et seuls les élus devraient pouvoir décider des questions entourant l'allocation de ses ressources.

À cet égard, les parlementaires ont adopté le 5 mai dernier, à l'unanimité, une motion dans laquelle l'Assemblée nationale demande au gouvernement d'accorder à la Commission des ressources suffisantes pour lui permettre de mener à bien sa mission.

UNE RÉFORME EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE QUI SE FAIT ATTENDRE

Cette motion, adoptée à l'occasion de la Semaine de la presse et des médias, reconnaît également le rôle de la transparence et de l'accès à l'information dans la société québécoise et affirme l'importance de procéder à une réforme de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[3] (la Loi sur l'accès) afin que la divulgation devienne la norme.

Alors que cette loi vient d'avoir 40 ans, il est plus que temps de revoir en profondeur son volet accès aux documents, qui n'a subi aucune réforme majeure depuis son adoption. Il ne répond plus aux attentes actuelles des citoyens en matière de transparence et de reddition de compte des organismes publics, ni aux standards internationaux en la matière.

2 L.Q. 2021, c. 22.
3 RLRQ, c. A-2.1.

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 2021-2022* 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 2022.

La présidente,

DIANE POITRAS
Québec, novembre 2022

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 la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*[4] (la Loi sur le privé).

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*[5] (la LCCJTI), qui porte notamment sur la création de banques de données biométriques ;
- la *Loi sur l'administration fiscale*[6] ;
- la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*[7] (la LSSSS) ;
- la *Loi concernant le partage de certains renseignements de santé*[8] ;
- la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*[9] ;
- la *Loi sur l'Institut de la statistique du Québec*[10] ;
- la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*[11] ;
- la *Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement*[12].

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.

4 RLRQ, c. P-39.1.
5 RLRQ, c. C-1.1.
6 RLRQ, c. A-6 002.
7 RLRQ, c. S-4.2.
8 RLRQ, c. P-9.0001.
9 RLRQ, c. A-8.2.
10 RLRQ, c. I-13.011.
11 RLRQ, c. G-1.03.
12 RLRQ, c. C-37.4.

1.3 NOS SERVICES

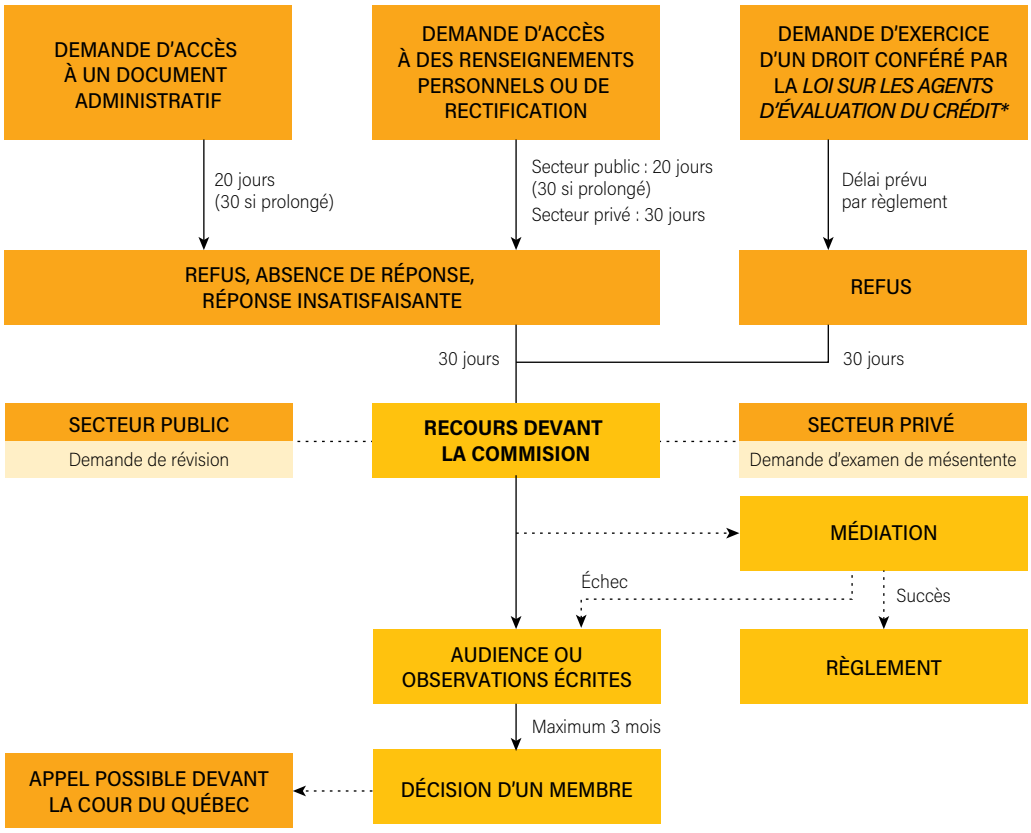
Pour mener à bien ses missions, la Commission est constituée de deux sections, une juridictionnelle et une de surveillance, qui offrent des services à une variété de clientèles (citoyens, chercheurs, entreprises, organismes publics, etc.). Elle voit également à la promotion de la transparence et de la 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 visent à contester un refus, les modalités d'accès ou les frais exigés à la suite d'une demande d'accès aux documents administratifs, d'accès à des renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci.

Les **demandes d'examen de mésentente** visent quant à elles les entreprises privées. Elles découlent de démarches infructueuses de citoyens souhaitant accéder à leurs renseignements personnels ou les faire rectifier. 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[13] 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.

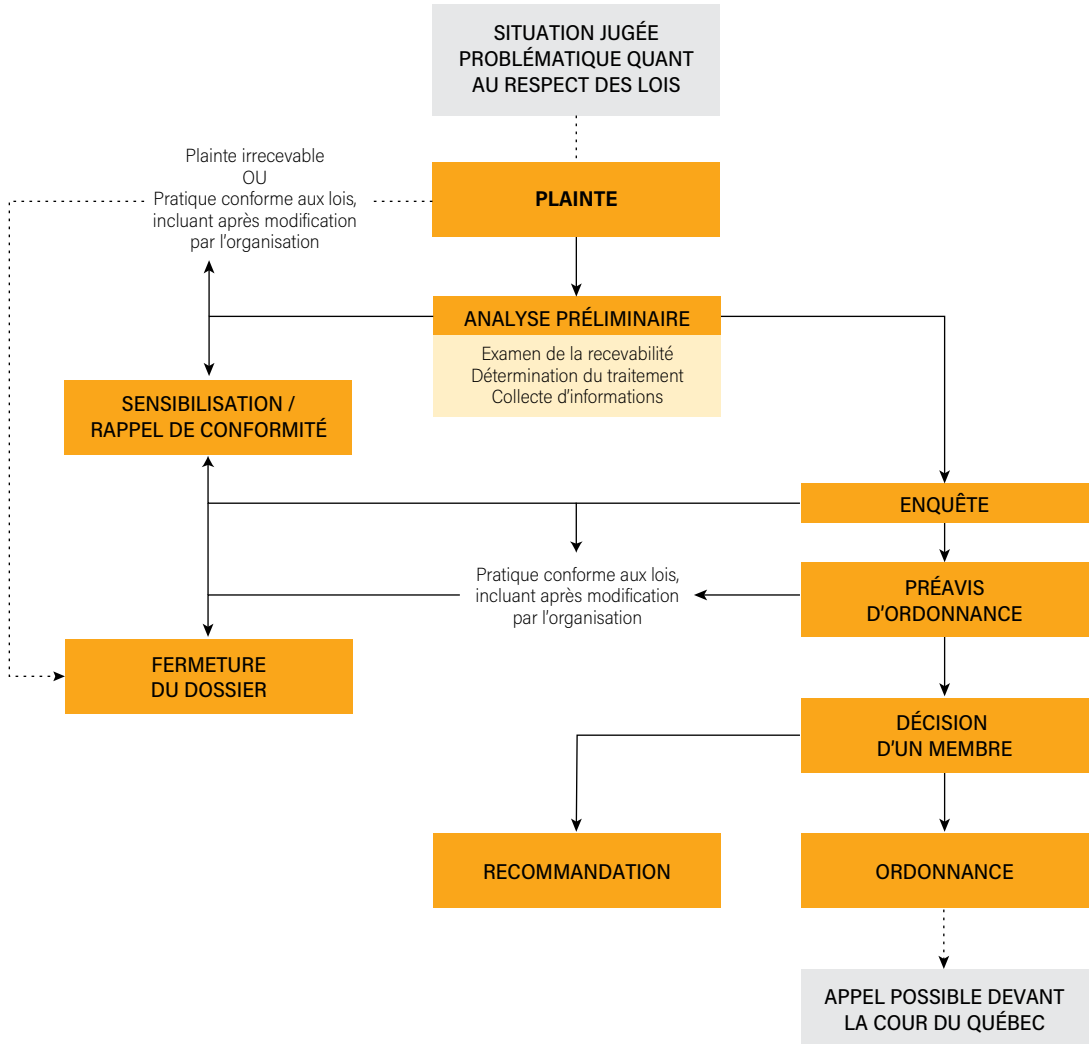
En cas d'insatisfaction, pour des questions de droit ou de compétence, les parties peuvent faire appel d'une décision devant la Cour du Québec.

13 En temps normal, hors pandémie. En 2021-2022, les membres de la Commission ne se sont pas déplacés en région.

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 situation en déposant une plainte à la Commission. Celle-ci peut aussi intervenir de sa propre initiative afin de déterminer si une pratique ou un comportement est conforme 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 non conformes ont cessé.

1.3.2.2 LES ORDONNANCES ET LES RECOMMANDATIONS

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

Les ordonnances et les recommandations visent l'adoption de pratiques conformes aux dispositions de la loi. Les ordonnances de la Commission sont exécutoires et peuvent être contestées devant la Cour Québec.

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[14] 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 confidentialité[15].

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.

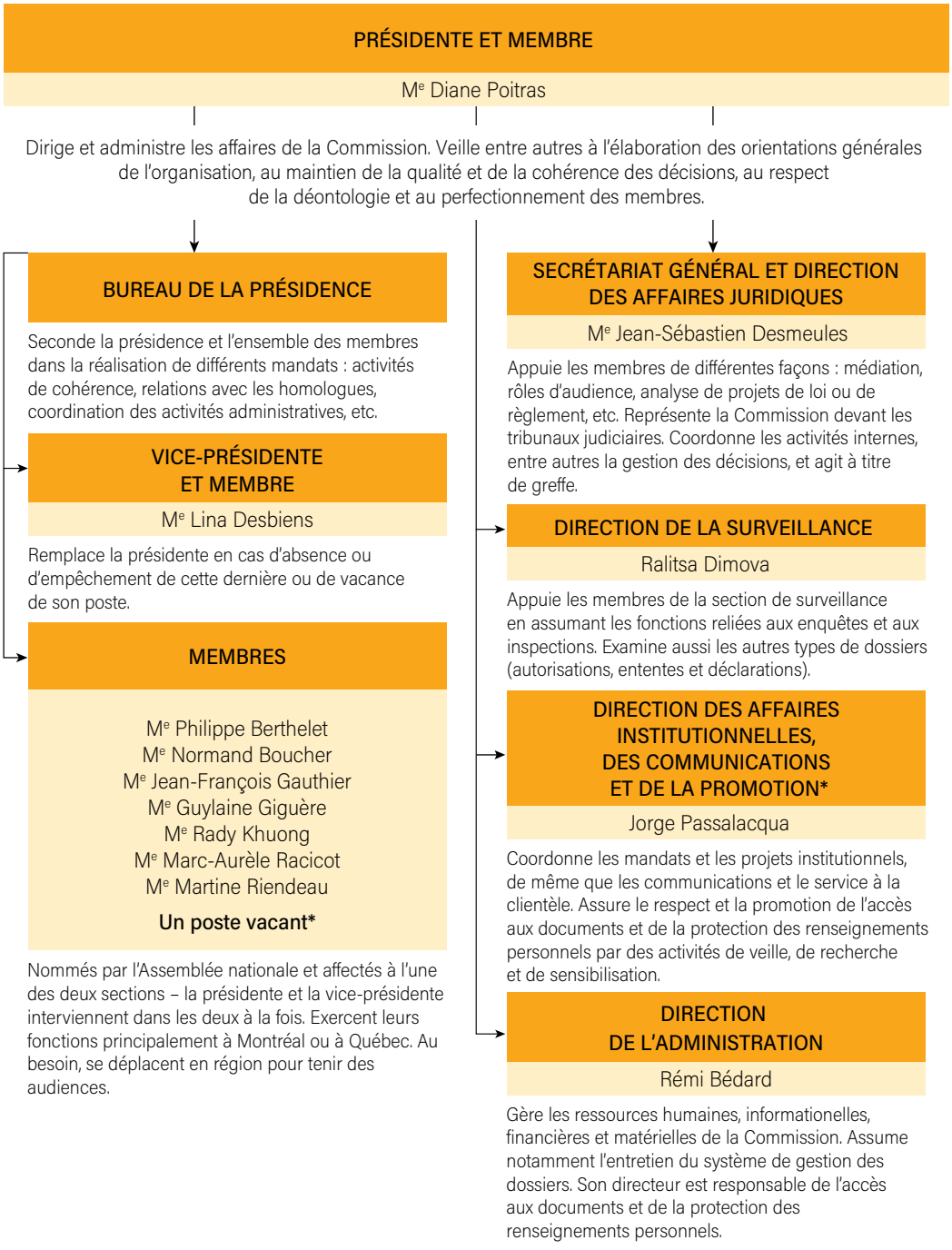
14 À compter du 22 septembre 2022, la Commission n'autorisera plus l'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

15 À compter du 22 septembre 2022, la déclaration de certains incidents de confidentialité à la Commission sera obligatoire.

1.4 NOTRE ÉQUIPE

1.4.1 L'ORGANIGRAMME

Au 31 mars 2022



* Nouvelle direction créée en février 2022.

2 NOS ACTIVITÉS

Ce chapitre rend compte de nos principales activités pendant l'année financière 2021-2022. Il présente les faits saillants de l'année, les grands dossiers et les décisions marquantes rendues par les deux sections de la Commission.

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.

Promouvoir
Surveiller
Décider

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

Recours efficaces et accessibles

- Optimiser le traitement des dossiers
- Améliorer l'accessibilité des services

Influence accrue sur les comportements et les pratiques

- Optimiser les interventions pour influencer les pratiques
- Augmenter la visibilité de la Commission

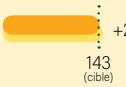
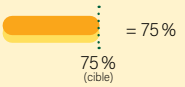
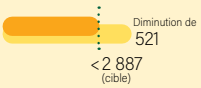
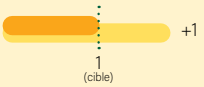
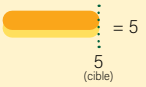
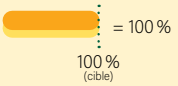
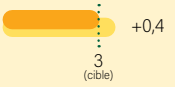
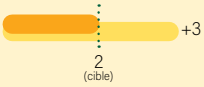
Équipe compétente et mobilisée

- Accroître l'expertise de pointe du personnel
- Offrir un milieu de travail attrayant et valorisant

APERÇU DES RÉSULTATS 2021-2022

Résultats 2021-2022

Cibles 2021-2022

Objectifs	Indicateurs	Résultats 2020-2021	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
1.1.1.1. Augmenter le nombre de dossiers de plainte traités	Nombre de plaintes traitées	232 plaintes traitées	Au moins 143 plaintes traitées	145 plaintes traitées 	56
1.1.1.2. Réduire les délais de traitement des dossiers juridictionnels	Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu	77 % en 27 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins 	58
	Nombre de dossiers en attente	2 887 dossiers en attente (31 mars 2021) : légère diminution (-6)	Diminution du nombre de dossiers en attente	2 366 dossiers en attente (31 mars 2022) : diminution significative 	60
1.1.2.1. Accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours	Nombre d'outils déployés	2 outils	1 outil	2 outils 	61
2.1.1.1. Intervenir en fonction des priorités établies	Nombre d'interventions initiées annuellement	5 interventions	5 interventions	5 interventions 	62
2.2.1.1. Réaliser les activités de promotion et de sensibilisation ciblées	Pourcentage d'activités réalisées annuellement	100 %	100 %	100 % 	63
3.1.1.1. Poursuivre le développement de l'expertise du personnel	Jours de formation par employé	3,04 jours par employé	3 jours par employé	3,40 jours par employé 	64
3.1.2.1. Augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail	Nombre de mesures mises en place	4 mesures	2 mesures	5 mesures 	65

1er ENJEU : DES RECOURS EFFICACES ET ACCESSIBLES

AXE D'INTERVENTION 1.1 : TRAITEMENT DES DOSSIERS

CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

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

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

Résultats 2021-2022

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.

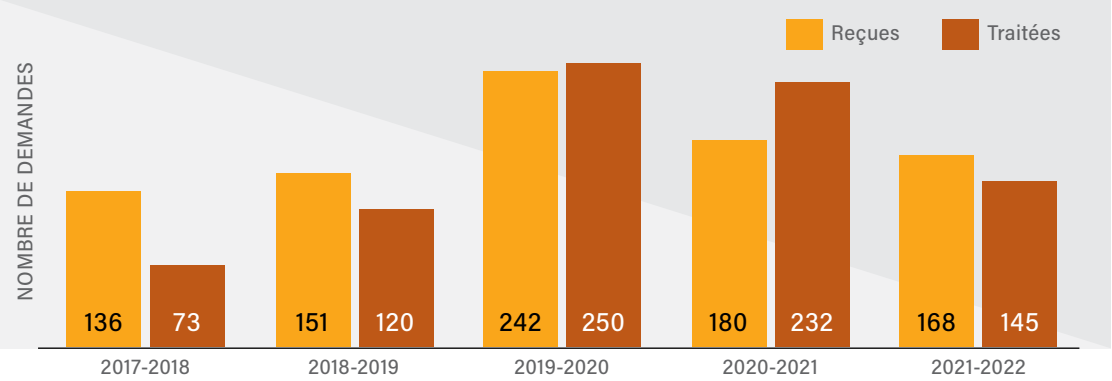
Au cours de l'année de référence 2018-2019, 120 plaintes ont été traitées. En 2021-2022, la Commission devait en traiter au moins 143. Cette cible a été déterminée au terme de l'exercice 2020-2021.

Progression de l'indicateur : Nombre de plaintes traitées

	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	Établir la cible	Au moins 143 plaintes traitées	Au moins 143 plaintes traitées	Au moins 150[23] plaintes traitées
Résultats	Cible établie pour les prochains exercices **Cible atteinte**	232 plaintes traitées **Cible atteinte**	145 plaintes traitées **Cible atteinte**	

Au cours de l'exercice, la Commission a traité 145 dossiers de plainte, ce qui atteint 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 surveillance au cours des cinq derniers exercices financiers.

Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées



En 2021-2022, même si la Commission a reçu 7 % moins de plaintes qu'au cours de l'exercice financier précédent, elle n'a pas été en mesure de traiter le même nombre de dossiers qu'au cours des deux dernières années. Cette diminution du nombre de dossiers traités est attribuable à la complexité grandissante des dossiers d'enquête de même qu'à la capacité de traitement limitée de la Commission, accentuée par des mouvements au sein du personnel assigné à ces dossiers en 2021-2022.

Pour la prochaine année, la cible aurait dû être augmentée à 165 dossiers, 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. La Commission a toutefois décidé d'établir la cible à 150 dossiers. Cette décision s'impose compte tenu des ressources qui lui sont allouées pour l'année 2022-2023, du nombre de dossiers en inventaire et des nouvelles responsabilités qu'elle doit assumer dès septembre prochain. Elle doit prioriser la réalisation des activités directement liées à l'entrée en vigueur de la Loi 25, notamment la révision de ses processus et de la documentation destinée aux organisations, de même que la promotion de la mise en conformité des organisations.

23 Ce seuil s'établit normalement à une plainte de plus que la moyenne des cinq exercices précédents. Cependant, comme il est précisé plus bas, la Commission a réévalué sa cible pour l'exercice 2022-2023.

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 2021-2022

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 juridictionnels. Au cours de l'année de référence 2018-2019, 75 % des dossiers juridictionnels 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	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins[24]	75 % en 18 mois ou moins
Résultats	79 % en 27 mois ou moins[25]	77 % en 27 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins	
	Cible atteinte	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**	

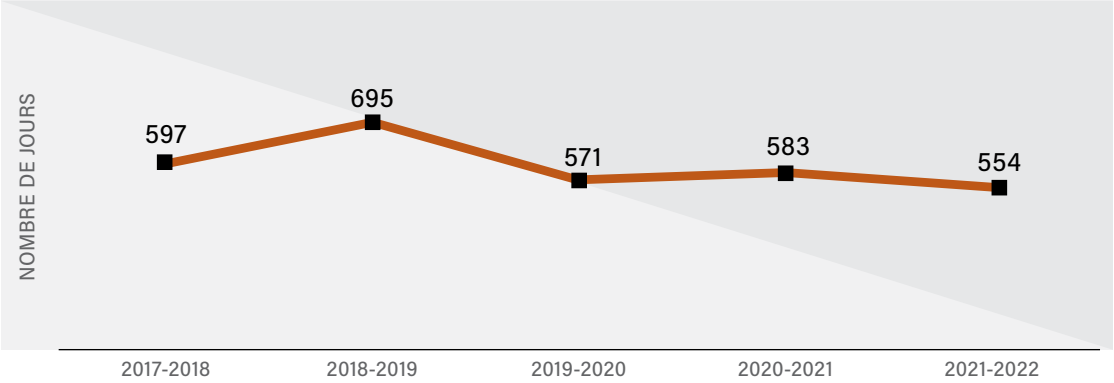
Les délais de la section juridictionnelle ont diminué au cours de l'exercice et la Commission a atteint sa cible à nouveau. Les graphiques qui suivent représentent les délais de traitement selon les principaux modes de fermeture des dossiers de la section juridictionnelle pour les cinq dernières années.

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, la Commission souligne qu'elle a réduit de 5 % le délai moyen depuis l'année dernière, ce qui correspond à près de 5 mois de moins que celui de l'année de référence 2018-2019.

24 Dans le rapport annuel 2020-2021, cette cible avait été revue à la baisse pour maintenir la cible de 2020-2021, soit la fermeture de 75 % des dossiers en 27 mois ou moins. La cible indiquée ci-dessus est celle initialement prévue au plan stratégique.

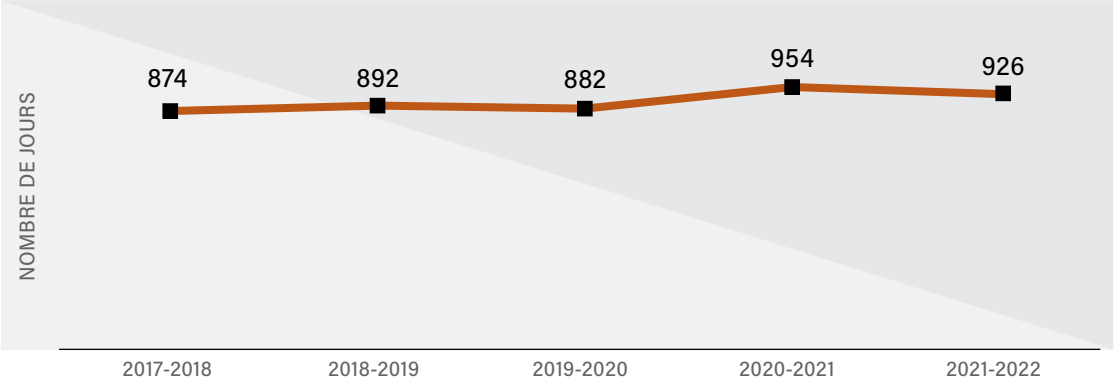
25 En 2019-2020, le résultat a été présenté comme suit : 75 % des dossiers fermés en 25,2 mois ou moins.

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



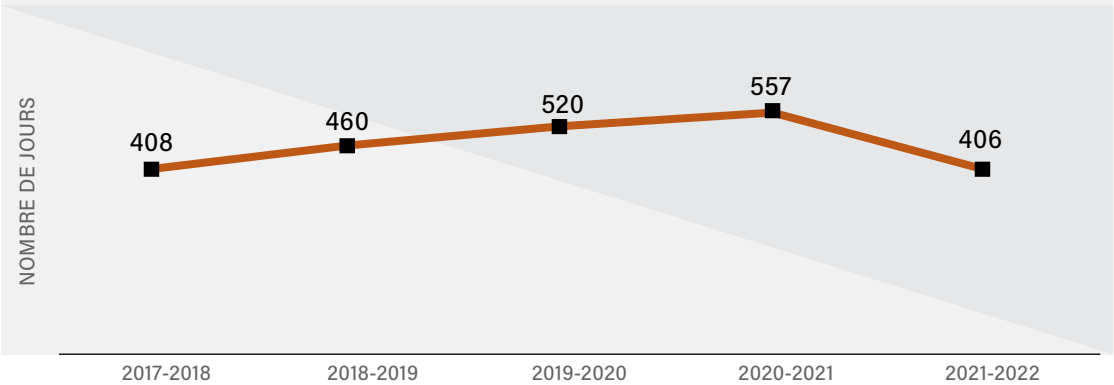
Le graphique suivant présente l'évolution du délai moyen de traitement lorsqu'une audience ne suffit pas à la prise en délibéré du dossier. Il illustre une diminution du délai moyen de 3 % depuis le dernier exercice.

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. La Commission a atteint le plus court délai moyen des cinq derniers exercices. Cette diminution significative de 27 % démontre l'efficacité du processus de médiation et les avantages pour les parties d'y participer.

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



Indicateur 2 : Nombre de dossiers en attente de traitement

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.

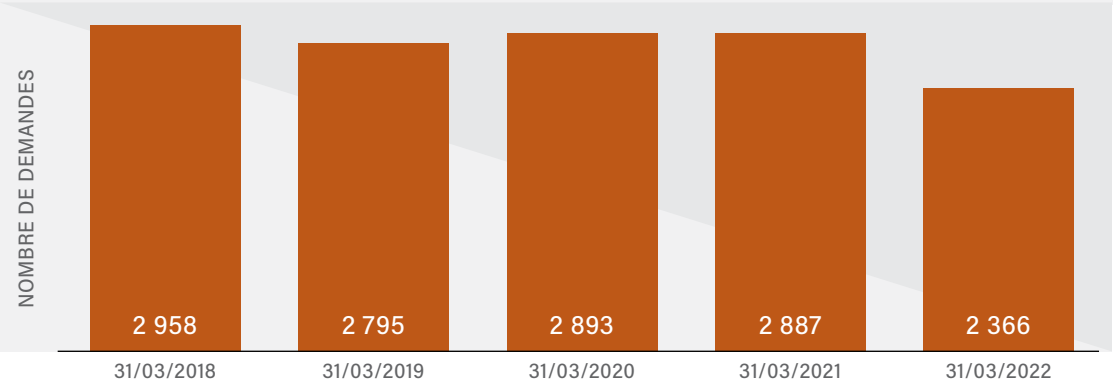
Au dernier jour de l'année de référence 2018-2019, 2795 dossiers étaient en attente, ce qui constitue la mesure de départ.

Progression de l'indicateur : Nombre de dossiers en attente

	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	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
Résultats	Augmentation modérée du nombre de dossiers en attente (+98)	Légère diminution du nombre de dossiers en attente (-6)	Diminution significative du nombre de dossiers en attente (-521)	
	Cible non atteinte	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**	

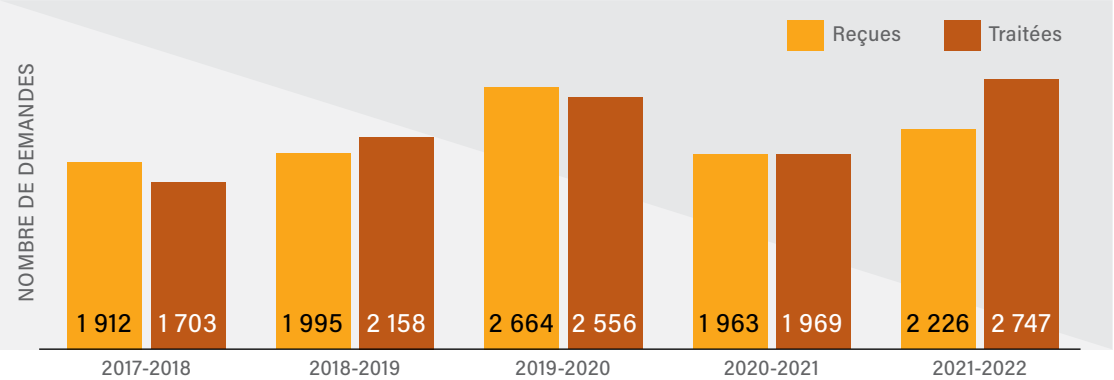
La Commission a atteint son objectif pour cet indicateur. Le travail soutenu du personnel a ainsi permis une diminution de 18 % du nombre de dossiers en attente. Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers en traitement depuis 2018.

Nombre de dossiers de la section juridictionnelle en traitement



Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers reçus et traités par la section juridictionnelle

Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées



Le nombre de demandes reçues a connu une hausse de 13 % par rapport à l'exercice précédent alors que les demandes traitées ont augmenté de 40 %. Ce dernier résultat constitue un record absolu pour la Commission avec 2747 demandes traitées.

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 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 2021-2022

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	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	1 outil	1 outil	1 outil	1 outil
Résultats	1 outil	2 outils	2 outils	
	Cible atteinte	**Cible atteinte**	**Cible atteinte**	

Pour atteindre sa cible pour cet objectif, la Commission a mis en place un système sécuritaire de dépôt de documents numériques pour les parties en vue d'une audience devant la section juridictionnelle. Ce système permet de réduire l'impression et l'envoi de documents à la Commission et aux autres intervenants en donnant accès aux parties à une plateforme où elles peuvent déposer et récupérer tous les documents nécessaires pour le traitement d'un dossier.

La Commission a également acquis et installé un système de visioconférence additionnel afin de faciliter la tenue d'audiences à distance. Ce système permet notamment la présentation des pièces numériques par les parties durant l'audience.

2e 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 du nombre limité de ressources qui lui sont allouées, la Commission ne peut intervenir sur tous ces enjeux. Elle doit optimiser ses interventions afin d'influencer positivement les pratiques des entreprises et des organismes publics. Pour ce faire, elle dispose de différents outils : enquête, inspection, promotion et sensibilisation. Peu importe le moyen d'intervention utilisé – dissuasif, répressif, éducatif ou préventif –, l'important est l'influence que ce moyen peut avoir sur les pratiques afin qu'elles respectent les droits des citoyens.

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

→ OBJECTIF 2.1.1.1 : INTERVENIR EN FONCTION DES PRIORITÉS ÉTABLIES

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 2021-2022

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 priorisés.

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	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	5 interventions	5 interventions	5 interventions	5 interventions
Résultats	6 interventions **Cible atteinte**	5 interventions **Cible atteinte**	5 interventions **Cible atteinte**	

En 2021-2022, la Commission est intervenue de différentes façons par rapport aux priorités qu'elle a identifiées, soit l'adoption de la Loi 25, les enjeux dans le contexte de la pandémie et ceux liés à l'intelligence artificielle (incluant la reconnaissance faciale).

En lien avec **l'adoption de la Loi 25** et son entrée en vigueur progressive, les principales actions de la Commission sont détaillées à la section *2.3 – La Loi 25* (page 43). Notons entre autres ses travaux visant à réviser et à optimiser les processus afin de pouvoir respecter ses nouvelles obligations et responsabilités à compter de septembre 2022 ; elle devra entre autres traiter les déclarations obligatoires d'incidents de confidentialité et, en plus de celles concernant la création de banques biométriques, les déclarations liées à l'utilisation d'un procédé biométrique à des fins d'identification ou d'authentification.

La Commission a également créé un espace évolutif sur son site Web afin d'accompagner les citoyens, les entreprises et les organismes publics dans la mise en œuvre de la Loi 25. Cette section, organisée autour des principales thématiques traitées dans cette loi, présente les nouvelles dispositions législatives ainsi que les nouveaux contenus et outils développés par la Commission.

Les interventions de la Commission ont notamment permis aux organisations de mieux se familiariser avec les nouvelles obligations de la Loi 25 et les ont incitées à déployer les efforts requis pour s'y conformer d'ici l'entrée en vigueur de la loi. Plusieurs entreprises ont souligné la pertinence de cette section du site Internet.

En lien avec les **enjeux de protection des renseignements personnels dans le contexte de la COVID-19**, la Commission a poursuivi certaines de ses interventions. Elle a rendu une décision à la suite d'une enquête sur une entreprise qui utilisait un système de reconnaissance faciale lié à une caméra thermique. Ce système était utilisé afin d'identifier les employés présentant des symptômes. Cette décision est présentée à la page 33.

La Commission est également intervenue afin de rappeler aux organisations leurs obligations liées à la collecte et à l'utilisation d'une preuve vaccinale contre la COVID-19, notamment par l'émission d'une déclaration commune avec ses homologues à ce sujet ainsi que par la mise à jour de la section de son site Web dédiée aux questions fréquentes liées à la COVID-19. Plus de détails sont donnés dans la section *2.4 – La COVID-19*, à la page 46.

Sur le thème de l'**intelligence artificielle**, la Commission a mené, de concert avec ses homologues, une consultation sur **l'utilisation de la reconnaissance faciale par les corps de police**. Celle-ci a conduit à l'élaboration d'un document d'orientation de même qu'à une déclaration commune. Plus de détails sont donnés dans la section *2.6 – L'utilisation de la reconnaissance faciale par les services de police*, à la page 51.

Cette intervention a contribué à mettre en lumière les risques liés à la vie privée inhérents à l'utilisation de cette technologie. Étant donné qu'elle est de plus en plus accessible aux organisations, la Commission visait à responsabiliser davantage celles qui envisagent de l'adopter. Elle souhaitait également sensibiliser les parlementaires et les gouvernements à la nécessité de légiférer pour encadrer l'utilisation de cette technologie par les corps de police. La Commission a d'ailleurs été invitée à participer aux travaux menés par le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes au sujet de l'utilisation et des impacts de la reconnaissance faciale[26].

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 soient les parlementaires, les instances gouvernementales, les entreprises et les citoyens, leur permet de mieux intégrer les principes de protection des renseignements personnels et de transparence étatique dans leurs prises de décision.

ORIENTATION 2.2.1 : ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DE LA COMMISSION

→ OBJECTIF 2.2.1.1 : RÉALISER LES ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE SENSIBILISATION CIBLÉES

Contexte lié à l'objectif

La Commission détermine chaque début d'exercice les activités de promotion prioritaires qu'elle entend réaliser en cours d'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 2021-2022

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	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	100 %	100 %	100 %	100 %
Résultats	100 % **Cible atteinte**	100 % **Cible atteinte**	100 % **Cible atteinte**	

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

26 Réunion du 2 mai 2022 : https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/44-1/ETHI/reunion-18/temoignages

Elle a révisé la section jeunesse de son site Web et a poursuivi ses activités sur Twitter afin de renforcer sa présence sur les médias sociaux (voir page 26).

La Commission a aussi diffusé plusieurs outils de sensibilisation s'adressant à différentes clientèles, qui ont été mentionnés dans les sections *2.2.1.4 – Les documents et outils publiés* (page 27), *2.3 – La Loi 25* (page 43) et *2.4 – La COVID-19* (page 46) de ce rapport.

Enfin, des représentants de la Commission ont participé à plusieurs événements liés à ses priorités et à ses enjeux, lesquels sont détaillés à la page 28 de ce rapport.

Par ces activités, la Commission estime qu'elle a réussi à accroître sa visibilité en promouvant davantage l'adoption de pratiques responsables à l'égard de la protection des renseignements personnels par les organisations. Elle a pu rejoindre plus de 800 participants lors des événements auxquels elle a participé. Compte tenu de l'intérêt des entreprises à l'extérieur du Québec pour la Loi 25, certaines activités ont contribué à mieux faire connaître la Commission ailleurs au Canada. Ces activités se poursuivront au cours de la prochaine année avec l'entrée en vigueur de plusieurs dispositions de la Loi 25.

3e 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 2021-2022

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**	**2021-2022 (année courante)**	**2022-2023**
Cibles	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé
Résultats	3,12 jours de formation par employé **Cible atteinte**	3,04 jours de formation par employé **Cible atteinte**	3,40 jours de formation par employé **Cible atteinte**	

Au cours de l'année financière 2021-2022, 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 ainsi que des webinaires ont été offerts.

La Commission visait 3 jours de formation par employé : cette cible a été atteinte et 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 2021-2022

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**	**2021-2022 (année courante)**	**2022-2023**
Cibles	2 mesures	2 mesures	2 mesures	2 mesures
Résultats	2 mesures **Cible atteinte**	4 mesures **Cible atteinte**	5 mesures **Cible atteinte**	

En 2021-2022, la Commission a développé des outils destinés aux gestionnaires afin de faciliter l'accueil des nouveaux employés.

Elle a également sondé ses employés afin de connaître les préoccupations concernant le partage des espaces de travail dans le cadre du retour de son personnel dans ses bureaux et de l'implantation du mode de travail hybride. À la suite de l'analyse des résultats, elle a déployé des outils et amorcé l'aménagement des espaces afin qu'ils demeurent des environnements collaboratifs et respectueux.

La Commission a aussi développé une boîte à outils à l'intention de ses employés afin de leur permettre de prévenir et de mieux gérer les situations de violence dans leurs relations avec la clientèle externe.

Enfin, elle a bonifié l'offre de son programme d'aide aux employés en proposant un programme de télémédecine et elle a tenu une activité de reconnaissance sur la thématique de la santé.

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*, 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 des citoyens une ligne téléphonique sans frais, une boîte vocale, une adresse de courriel générale, un site Web ainsi que des bureaux à Québec et à Montréal. Elle peut aussi tenir des audiences dans les différentes régions administratives du Québec, privilégiant la proximité avec le domicile des citoyens concernés. La Commission tient des audiences selon différents modes, en personne ou par l'entremise 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 ou la suivre sur les médias sociaux. Le site Web 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 ;
- Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises ;
- Renseignements liés au logement ;
- Renseignements liés aux dossiers médicaux ;
- Consentement ;
- Renseignements liés au crédit ;
- Renseignements liés aux caméras de surveillance ;
- Collecte et utilisation de cartes d'identité.

3.2.3.2 LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

PAR TÉLÉPHONE

Le système téléphonique de la Commission 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. Au cours du dernier exercice, ceux-ci ont répondu à 8 435 demandes d'information par téléphone.

PAR COURRIEL

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

En 2021-2022, la boîte de courriel générale de la Commission a reçu 20 118 messages. Ce chiffre comprend les réponses aux demandes de renseignements ainsi que des échanges avec les citoyens concernant des dossiers liés aux sections juridictionnelle et de surveillance.

3.2.4 LA CÉLÉRITÉ

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

3.2.4.1 LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Les préposés aux renseignements apportent 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 2021-2022, de 25,7 jours ouvrables, ce qui représente une baisse de 2,3 % en comparaison avec le délai de 26,3 jours ouvrables de l'exercice précédent. Les accusés de réception sont produits après l'analyse de la recevabilité des demandes.

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 85 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 ».

Au cours de l'exercice 2021-2022, la responsable du traitement des plaintes concernant la qualité des services de la Commission a reçu 35 messages. La majorité de ces messages, soit 23 sur 35, concernent le traitement des dossiers. Il s'agit notamment de plaintes concernant les délais de traitement et de suivi. Parmi les commentaires reçus, certains visaient la qualité de la prestation de services rendus et d'autres, le processus juridictionnel. L'expression d'insatisfactions de la part des citoyens permet d'améliorer les pratiques de l'organisation ainsi que la satisfaction de la clientèle.

4 NOS RESSOURCES

Ce chapitre rend compte de nos ressources humaines et financières pour l'année 2021-2022.

4.1 NOS RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Au 31 mars 2022, la Commission comptait sur un effectif de 82 personnes, comparativement à 73 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	2021-2022	2020-2021	Écart
Membres et présidence	11	12	-1
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	29	30	-1
Direction de la surveillance	22	20	+2
Direction de l'administration	11	11	0
Direction des affaires institutionnelles, des communications et de la promotion[27]	9	0	+9
TOTAL	**82**	**73**	**+9**

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	2021[28]	2020
Proportion de la masse salariale[29]	1,42 %	1,15 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadres	3,73	1,56
Professionnels	4,06	2,12
Fonctionnaires	4,31	0,94
TOTAL[30]	**4,14**	**1,61**
Somme allouée par personne[29]	1 300 $	1 100 $

Ce tableau n'inclut pas les données concernant les membres de la Commission. Pendant l'année civile 2021, ceux-ci ont suivi en moyenne 2,38 jours de formation, contre 1,32 jour en 2020.

27 La création de cette nouvelle direction en février 2022 a mené à du mouvement de personnel au sein des autres directions.
28 L'évolution des dépenses de formation est présentée par année civile.
29 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.
30 Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

En vue d'appliquer la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*[31], 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.

L'augmentation de la proportion de la masse salariale investie en formation résulte d'une légère hausse de l'offre en raison de la reprise graduelle des activités en milieu de travail.

4.1.3 LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Les tableaux suivants reproduisent 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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	19,05	11,11	14,52

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	2	3	2

L'augmentation du taux de départ volontaire s'explique par un nombre plus élevé de départs en mutation. Deux démissions de la fonction publique sont survenues en 2021-2022.

4.1.4 LA RÉGIONALISATION DES EMPLOIS

La Commission n'est pas soumise au Plan gouvernemental de régionalisation. Au cours de l'année 2021-2022, elle a entrepris une analyse de la possibilité de mettre en place une politique interne de régionalisation qui respecterait les modalités d'application prévues pour le personnel de la fonction publique.

31 RLRQ, c. D-8.3.

4.2 NOS RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2021-2022, la Commission a disposé d'un budget de 8 259 900 $. Les dépenses se sont élevées à 8 594 400 $, comme le montre le tableau suivant.

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022[32] (milliers de $)	Dépenses prévues au 31 mars 2022[33] (milliers de $)	Écart (milliers de $)	Variation (%)	Dépenses réelles 2020-2021[34] (milliers de $) Source : Comptes publics 2020-2021
Rémunération	6 707,6	7 104,7	397,1	5,9	6 424,4
Fonctionnement					
Services de transport et de communication	147,9	90,2	(57,7)	(39,0)	92,6
Services professionnels, administratifs et autres	346,7	368,5	21,8	6,3	230,3
Loyers	831,0	792,3	(38,7)	(4,7)	800,6
Fournitures et approvisionnement	71,7	120,8	49,1	68,5	161,9
Autres dépenses	0	0	0	0	0
Amortissement des immobilisations	155,0	117,9	(37,1)	(23,9)	138,4
TOTAL FONCTIONNEMENT	1 552,3	1 489,7	(62,6)	(4,0)	1 423,8
TOTAL DES DÉPENSES	**8 259,9**	**8 594,4**	**334,5**	**4,0**	**7 848,2**

Secteur d'activité	Budget d'investissement 2021-2022 (milliers de $)	Investissements prévus au 31 mars 2022 (milliers de $)	Écart (milliers de $)	Variation (%)	Investissements réels 2020-2021 (milliers de $) Source : Comptes publics 2020-2021
Acquisition d'immobilisation	82,1	29,6	(52,5)	(63,9)	17,7

32 Dont 0,0 k$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

33 Dont 43,4 k$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

34 Dont 72,0 k$ 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 334 500 $ au Budget de dépenses 2021-2022. Ce montant s'explique notamment par une augmentation de 397 100 $ des dépenses en rémunération à la suite de l'embauche de personnel additionnel en prévision de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions prévues à la Loi 25.

Toutefois, les dépenses de fonctionnement sont quant à elles inférieures de 62 600 $ au Budget de dépenses 2021-2022. Cela s'explique principalement par le peu de dépenses de services de transport et l'absence de dépenses de location de salles d'audience en raison de la pandémie. Des services professionnels pour effectuer la modernisation de l'infrastructure technologique ainsi que l'acquisition de matériel informatique pour permettre le télétravail à l'ensemble des employés ont entraîné des dépenses supérieures au budget pour ces activités.

Les dépenses de 43 400 $ occasionnées par la gestion de la pandémie de COVID-19 ont été effectuées pour l'acquisition de matériel informatique permettant le télétravail, pour l'acquisition de matériel de protection sanitaire et pour le versement de compensations aux employés pour l'achat de matériel favorisant la santé et la sécurité.

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 2021-2022

Mandats	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de $)		Activités	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de $)	
Surveillance	33,3 %	30,5 %	2 619,7	Promotion et sensibilisation	2,0 %	2,8 %	242,2
				Enquêtes, inspections et sanctions	14,4 %	13,3 %	1 139,5
				Activités de conformité et avis	9,7 %	8,1 %	699,0
				Traitement des dossiers de surveillance	3,6 %	2,4 %	205,4
				Soutien juridique en surveillance	3,6 %	3,9 %	333,6
Juridictionnel	36,9 %	41,0 %	3 532,4	Gestion des dossiers juridictionnels	3,5 %	3,0 %	260,3
				Traitement des dossiers juridictionnels	7,7 %	4,5 %	384,3
				Médiation	9,9 %	12,8 %	1 100,7
				Audiences et décisions	12,8 %	17,5 %	1 515,6
				Soutien juridique à la section juridictionnelle	3,0 %	3,2 %	271,5
Veille, recherche, développement, information et communication	12,6 %	11,8 %	1 013,1	Veille et recherche	1,2 %	1,1 %	98,7
				Information et communications	7,8 %	6,3 %	537,7
				Révision législative et développement	2,6 %	3,2 %	272,1
				Relations avec les homologues et d'autres collaborateurs	0,2 %	0,3 %	25,5
				Études	0,7 %	0,7 %	59,9
				Développement des ressources humaines	0,1 %	0,2 %	19,2

Mandats	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de $)		Activités	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de $)	
Gouvernance	6,2 %	7,6 %	655,5	Gestion et performance organisationnelle	3,2 %	4,1 %	352,3
				Planification	2,1 %	2,2 %	192,1
				Respect des exigences administratives et réglementaires	0,5 %	0,6 %	53,6
				Soutien juridique à la gestion	0,4 %	0,7 %	56,9
Soutien administratif	11,0 %	9,0 %	773,7	Soutien informatique	3,5 %	3,6 %	308,8
				Services administratifs	7,5 %	5,4 %	464,9
TOTAL	**100,0 %**	**100,0 %**	**8 594,4**		**100,0 %**	**100,0 %**	**8 594,4**

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 1er avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés[35]	Nombre d'employés
Membres	16 009	0	16 009	8,77	9
Cadres	5 481	0	5 481	3,00	3
Professionnels	64 220	612	64 832	35,50	42
Techniciens	26 228	153	26 381	14,45	18
Personnel de bureau	13 458	2	13 460	7,37	10
TOTAL 2021-2022	**125 396**	**767**	**126 163**	**69,08**	
TOTAL 2020-2021			125 072	68,49	

5.1.2 LES CONTRATS DE SERVICE

Le tableau ci-dessous présente le nombre et la valeur des contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus conclus par la Commission au cours de l'exercice 2021-2022.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus conclus du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	1	189 869 $[36]
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	**1**	**189 869 $**

35 L'ETC (équivalent temps complet) transposé correspond au total des heures rémunérées divisé par 1826,3 heures.
36 Contrat conclu avec le Groupe Edgenda Inc. pour la modernisation de l'infrastructure technologique de la Commission.

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*[37] 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 2021-2022. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif régulier et occasionnel, alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

5.3.1 LES DONNÉES GLOBALES

Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier
63

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2	4	2	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 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	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	2	1	0	0	0	1	50
Occasionnel	4	0	0	1	0	1	25
Étudiant	2	1	1	0	0	2	100
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

37 RLRQ, c. D-11.1.

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	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier (%)	50	30	33,3
Occasionnel (%)	25	28,6	33,3
Étudiant (%)	100	50	40,0
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 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	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 (%)
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[38] – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	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 (%)
MVE Montréal/Laval	2	13,3	3	20,00	3	23,1
MVE Capitale-Nationale	11	20,00	10	18,9	8	18,2

38 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.

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 2022

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 2021-2022 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 2022.

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	2	4	2	0	**8**
Nombre de femmes embauchées	1	3	2	0	**6**
Taux d'embauche des femmes (%)	50	75	100	0	**75**

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	3	39	16	7	**63**
Nombre total de femmes	1	29	14	6	**50**
Taux de représentativité des femmes (%)	33,33	74,36	87,5	85,7	**79,36**

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 2021-2022.

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 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
0	0	0

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars

2021-2022	2020-2021	2019-2020
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 2021-2022 (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.
Promotion aux employés de l'autoformation en ligne *Mieux accueillir les personnes handicapées* de l'Office des personnes handicapées du Québec	Personnes handicapées	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'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Une orientation de la planification stratégique 2019-2023 de la Commission consiste à faciliter l'exercice des recours qui lui sont présentés, ce qui implique l'objectif d'accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours. Aussi, par la réalisation de sa planification stratégique, la Commission contribue à l'objectif de voir à l'allégement des démarches administratives pour bénéficier de ses services.

Ces outils, présentés à la page 61, s'ajoutent 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 mésentente 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 de l'information et sur la protection des renseignements personnels[39], 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.

39 RLRQ, c. A-2.1, r. 2.

5.6.2 LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

En 2021-2022, la Commission a reçu 55 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès : 28 pour l'obtention de documents administratifs et 27 pour l'accès à des renseignements personnels.

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.

Répartition des demandes d'accès traitées en 2021-2022 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	TOTAL
Acceptée (entièrement)	5	6	0	**11**
Partiellement acceptée	4	5	0	**9**
Refusée (entièrement)	4	0	0	**4**
Documents non détenus par la Commission ou renseignements relevant de la compétence d'un autre organisme	15	16	0	**31**
TOTAL DE DEMANDES REÇUES	**28**	**27**	**0**	**55**

Les articles suivants de la Loi sur l'accès ont été invoqués pour motiver une acceptation partielle ou un refus total :

- **article 1 :** document non détenu par la Commission ;
- **articles 12 et 15 :** modalités du droit d'accès ;
- **articles 23 et 24 :** renseignements fournis par des tiers ;
- **article 28 :** renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice ;
- **article 29 :** renseignements pouvant réduire l'efficacité d'un dispositif de sécurité ;
- **article 48 :** renseignements relevant de la compétence d'un autre organisme ;
- **articles 53, 54 et 59 :** renseignements personnels confidentiels.

Parmi les 55 demandes traitées par la Commission au cours de l'exercice 2021-2022, 49 (89 %) l'ont été dans un délai de 20 jours (incluant les fins de semaine et les jours fériés) et 5 (9 %) à l'intérieur d'un délai supplémentaire de 10 jours, conformément aux dispositions prévues par la Loi sur l'accès. Une demande a été traitée en plus de 30 jours puisqu'elle n'était pas identifiée comme une demande d'accès et n'était pas adressée au responsable, ce qui a retardé son traitement par ce dernier.

Délai de traitement des demandes d'accès

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification	TOTAL
0 à 20 jours	25	24	0	**49**
21 à 30 jours	3	2	0	**5**
31 jours et plus	0	1	0	**1**
TOTAL	**28**	**27**	**0**	**55**

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
0	3

Évolution du nombre de demandes reçues

Année	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification	TOTAL
2021-2022	28	27	0	**55**
2020-2021	24	19	0	**43**
2019-2020	36	40	0	**76**
2018-2019	34	8	1	**43**
2017-2018	52	2	0	**54**

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 ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	Non
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 ?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Diffusion dans l'intranet d'informations quant à la révision de la politique en mars 2021.

Statut de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	**Réponses**
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 ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	30 mars 2021
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? 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	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	**Réponses**
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 ? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui Présentation de la politique linguistique à l'ensemble du personnel, par courriel et dans l'intranet
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	

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.

5.9 LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

5.9.1 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.

5.9.2 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.

5.9.2.1 FACILITER L'ACCÈS DU PUBLIC AUX DÉCISIONS DE LA COMMISSION

La Commission a poursuivi la mise en ligne des avis et des décisions de sa section de surveillance sur la plateforme Décisia, intégrée à son site Web. Au total, 31 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.

5.9.2.2 FACILITER ET PROMOUVOIR LA TENUE D'AUDIENCES PAR VISIOCONFÉRENCE

La Commission a acquis et installé un système de visioconférence additionnel en novembre 2021 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 budget et le temps alloués 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 du système à la fin du troisième trimestre ainsi que la pandémie empêchent de bien mesurer l'économie générée.

5.9.2.3 POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE L'APPROCHE NUMÉRIQUE DANS LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

En 2021-2022, la Commission a mis en place un système de dépôt de documents numériques par les parties en vue de la tenue d'une audience. Ce système a été développé et déployé 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 1300 $. 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. De plus, ce système permettra de simplifier la conservation et la destruction sécuritaires des documents confidentiels détenus par la Commission.

Enfin, la Commission a procédé à la modernisation de son infrastructure technologique. Cette modernisation lui permettra éventuellement de développer et de mettre en place de nouveaux services numériques pour les citoyens et les autres usagers de ses services.

5.9.2.4 ASSURER LA CONTINUITÉ DES SERVICES OFFERTS

Un Plan de continuité de la Commission a été déposé en septembre 2021. Ce plan permettra à la Commission de mieux réagir et de maintenir 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.

La modernisation de l'infrastructure technologique a permis de mettre en place une solution plus efficace pour la continuité des services technologiques.

ANNEXE I – LISTE DES ACTIVITÉS 2021-2022

Type de demande	Demandes reçues en 2021-2022	Demandes traitées en 2021-2022[40]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1 220	1 523
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	537	664
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	55	74
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	7	9
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	60	79
Recours pour soutenir la recherche de renseignements au sujet d'un enfant autochtone disparu (secteur public)[41]	2	0
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	235	280
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	110	116
Demande d'examen de mésentente sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	0	2
Avis	41	33
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	79	97
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	6	10
Enquêtes (secteur public)	75	52
Enquêtes (secteur privé)	93	93
Inspections	9	1
Déclarations en biométrie	34	2
Incidents de confidentialité	78	82
Total	**2 641**	**3 117**

40 Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1er avril 2021.

41 Il s'agit des nouveaux recours prévus à la *Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement*, RLRQ, c. C-37.4.

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