

CI – 024M
C.G. – Technologies
et vie privée à
l'heure des choix
de société
VERSION RÉVISÉE



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Commentaires du Protecteur du citoyen présentés à la Commission des institutions

dans le cadre de la consultation générale
sur le Rapport quinquennal 2011 de la
Commission d'accès à l'information intitulé
Technologies et vie privée à l'heure des choix de société

Québec, 28 mars 2013

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux, pour demander des correctifs à des situations qui portent – ou peuvent porter – préjudice à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Désigné par les parlementaires de toutes les formations politiques et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement d'une ou de plusieurs plaintes ou de sa propre initiative.

Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de sa loi constitutive¹, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives qu'il estime conformes à l'intérêt général. Dans ce contexte, le Protecteur du citoyen prend non seulement connaissance de l'ensemble des projets de loi et des projets de règlement qui sont présentés à l'Assemblée nationale ou publiés à la *Gazette officielle du Québec*, mais aussi des avis de consultation des commissions de l'Assemblée nationale. C'est dans cette optique que le Protecteur du citoyen a pris connaissance du Rapport quinquennal 2011 de la Commission d'accès à l'information (CAI), soumis pour consultation générale à la Commission des institutions.

La première partie du présent document est constituée des commentaires du Protecteur du citoyen sur certaines des 21 recommandations du rapport, en tenant compte de leur nature et de leur impact sur l'institution du Protecteur du citoyen ou sur sa mission. La deuxième partie constitue un bref état de situation concernant les problématiques identifiées par le Protecteur du citoyen dans le cadre de son examen des plaintes à l'égard de la CAI. Enfin, dans la troisième partie du document, des commentaires relatifs à certaines préoccupations du Protecteur du citoyen sont soumis à la Commission. Bien qu'indirectement liés au rapport quinquennal de la CAI, ils pourraient s'avérer utiles si la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*² (Loi sur l'accès) était prochainement modifiée pour donner suite à certaines recommandations faites par la CAI dans son rapport.

En raison de la nature même de la mission du Protecteur du citoyen, les commentaires porteront principalement sur l'impact de ces recommandations sur les ministères et les organismes publics.

I. Commentaires du Protecteur du citoyen sur les recommandations du rapport

A. La déclaration obligatoire des failles de sécurité (recommandations 7, 8 et 9)

Le Protecteur du citoyen souscrit à une transparence optimale des ministères et organismes publics (l'Administration), garante d'une information plus complète aux citoyens et d'un meilleur respect de leurs droits. Pour ce motif, il adhère au principe qui sous-tend les recommandations 7, 8 et 9 de la CAI, à savoir le renforcement de la confiance des citoyens à l'endroit de l'administration publique. Ce principe de transparence est d'ailleurs spécifiquement inscrit à la *Loi sur l'administration publique*³.

Or, l'approche en vigueur relativement aux déclarations des failles de sécurité est celle de l'autorégulation : doit-elle être remplacée par une obligation de déclaration de ces failles à la CAI, comme cette dernière le recommande?

¹ Loi sur le Protecteur du citoyen, chapitre P-32.

² Chapitre A-2.1.

³ Chapitre A-6.01, article 1.

Il importe de signaler d'entrée de jeu que le concept de *faille* en sécurité de l'information est plus large que la définition d'un *incident*. Si la faille se définit comme « un manquement dans la mise en œuvre et l'application des mesures de sécurité »⁴, un incident est plutôt un événement relié à des renseignements personnels – tels un vol, une perte, une divulgation ou un accès non autorisés – résultant d'une telle faille. Pour déclarer une faille, il faut d'abord la déceler, ce qui survient la plupart du temps lorsque des incidents se produisent. Si l'objectif est d'accroître la confiance des citoyens à l'endroit de l'Administration, il importe d'éviter qu'une déclaration obligatoire de failles de ses systèmes d'information n'ait l'effet contraire.

Étant donné que la sécurité de l'information repose d'abord sur les mesures mises en place dans l'organisme, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'une approche par laquelle la CAI régirait les moyens à prendre dans le cas de la survenance d'un *incident* de sécurité, plutôt que la déclaration obligatoire des failles, aurait un effet préventif notable, tout en répondant de manière plus pragmatique et réaliste à l'objectif de transparence qui est ici visé.

À cet égard, on peut penser notamment à l'obligation pour les ministères et organismes publics de se doter d'une politique ou d'une procédure en matière de sécurité de l'information. Celle-ci pourrait entre autres prévoir la création d'un registre interne des incidents impliquant des renseignements personnels et l'obligation d'aviser sans délai le citoyen concerné et la CAI lorsque survient un tel incident. Cette divulgation systématique des incidents pourrait par ailleurs amener la CAI, si elle le juge opportun, à enquêter – conformément à l'article 127 de la Loi sur l'accès – sur l'existence ou non d'une faille en sécurité de l'information au sein d'un ministère ou d'un organisme public.

De plus, avec ses ressources actuelles, et à la lumière des problématiques relatives à l'exercice de ses fonctions juridictionnelles et de surveillance qui seront détaillées ci-après, comment s'assurer que la CAI sera en mesure « de conseiller et d'accompagner les organismes publics et les entreprises dans le choix des mesures à prendre et d'effectuer un suivi »⁵, en plus d'administrer cette obligation nouvelle imposée aux ministères et organismes publics, ainsi qu'aux entreprises?

C'est pourquoi l'idée de créer une obligation de divulgation des incidents apparaît plus réaliste aux yeux du Protecteur du citoyen, en plus de recueillir une meilleure adhésion des organismes publics et des entreprises privées tout en donnant aux citoyens un meilleur accès à la gestion de leurs renseignements personnels.

B. La diffusion de l'information – le gouvernement ouvert (recommandations 12, 13 et 14)

Par ses recommandations 12, 13 et 14, la CAI prône le passage vers un gouvernement ouvert, dont « le *Règlement sur la diffusion [de l'information et sur la protection des renseignements personnels]*⁶ renferme les germes »⁷. Ce passage vers un gouvernement ouvert demanderait, selon la CAI, un changement de culture :

« Actuellement, en principe, les documents de certains organismes publics sont accessibles sur demande ou grâce à la diffusion proactive prévue au *Règlement sur la diffusion*. Dans un modèle de gouvernement ouvert, l'ouverture des données publiques rejeterait au rang d'exceptions les documents qui ne sont pas librement et directement

⁴ Rapport quinquennal de la CAI (2011), p. 37.

⁵ *Ibid.*, p. 41.

⁶ Chapitre A-2.1, r. 2, ci-après *Règlement sur la diffusion*.

⁷ Rapport quinquennal de la CAI (2011), p. 52.

accessibles en ligne. Également, une plus grande disponibilité des données publiques aurait en toute vraisemblance l'effet de diminuer le nombre de demandes d'accès aux documents que font les citoyens auprès des organismes publics. »⁸.

Afin de donner sa pleine portée à cette notion de gouvernement ouvert, la CAI recommande comme première étape d'étendre l'application de ce règlement à l'ensemble des organismes publics, en éliminant les exemptions actuelles. C'est la recommandation 12.

Bien que le Protecteur du citoyen figure parmi les organismes actuellement exemptés de l'application du *Règlement sur la diffusion*, il en a volontairement intégré la plupart des éléments dans sa propre politique sur le sujet, en vigueur depuis octobre 2010. Il publie ainsi déjà sur son site Web la très grande majorité des renseignements et des documents dont ce règlement exige la diffusion, dans la mesure où les lois qu'il applique et ses réalités propres le lui permettent. Sous réserve de cet élément, le Protecteur du citoyen ne s'oppose pas à son éventuel assujettissement au règlement.

La proposition de la CAI d'élargir la portée d'application du *Règlement sur la diffusion* vise également les instances du réseau de la santé et des services sociaux, les municipalités, les organismes scolaires et les ordres professionnels, ce à quoi le Protecteur du citoyen souscrit, au nom de la plus grande transparence possible de ces entités à l'égard des citoyens.

De l'avis du Protecteur du citoyen, il est indéniable qu'une plus grande diffusion de l'information pertinente pour les citoyens favorise une meilleure connaissance de leurs droits et obligations et, en corollaire, des droits et obligations des ministères, organismes publics et instances du réseau de la santé et des services sociaux à leur endroit, en plus d'assurer un plus grand respect du principe de la transparence inscrit à la *Loi sur l'administration publique*⁹. Une telle diffusion de l'information permettrait également aux organismes publics de consacrer moins d'énergie au traitement de demandes d'accès et, qui sait, de réaffecter certaines ressources aux services directs aux citoyens.

Si la recommandation 12 est acceptée et que le Protecteur du citoyen est soumis à l'application du *Règlement sur la diffusion*, la recommandation 13, voulant « que les organismes publics soient assujettis à un régime élargi d'ouverture des données publiques qui permette l'accès libre à l'ensemble de l'information gouvernementale utile aux citoyens », pourrait aussi le concerner.

Tout en appuyant le principal enjeu de transparence soutenant cette recommandation, le Protecteur du citoyen invite à une certaine prudence et à la recherche d'un équilibre entre, d'une part, le respect des obligations légales et les réalités relatives à la confidentialité des données chez certains organismes publics et, d'autre part, le degré de transparence attendu par les citoyens.

En effet, bien que des expériences positives se déroulent ailleurs dans le monde, la réflexion sur le sujet est encore peu développée au Québec et, avant que nous soyons tous en mesure d'en saisir les tenants et les aboutissants, n'est-il prématuré d'instaurer une *obligation* d'ouverture des données des ministères et organismes publics? Ceux-ci sont-ils prêts à franchir cette étape? À cet égard, il sera intéressant de comparer les recommandations de la CAI avec celles du groupe de consultation dirigé par le député de Verdun, dont le rapport a été rendu public le

⁸ *Ibid.*

⁹ Précitée, note 3.

2 mai 2012¹⁰, et qui s'est aussi penché sur la question du gouvernement ouvert. Dans ce contexte, la recommandation 14 pour un débat public paraît d'actualité et des plus pertinente.

C. Délai de réponse à une demande d'accès et délai pour motiver un refus d'accès à un renseignement (recommandations 15 à 18)

Les recommandations 15 et 16 (auxquelles correspondent les recommandations 17 et 18 pour le secteur privé), si elles sont retenues, sont susceptibles d'avoir un impact sur le Protecteur du citoyen comme sur tous les organismes à qui s'applique la Loi sur l'accès.

Ces recommandations découlent de ce que l'on pourrait qualifier d'*abus* par certains organismes, qui invoquent des restrictions facultatives au droit d'accès à l'étape de l'audition devant un commissaire de la CAI. Le demandeur, un simple citoyen la plupart du temps, est alors en quelque sorte pris par surprise et se voit souvent dans l'obligation de demander une remise de la cause, ce que peut difficilement refuser le commissaire. Tout comme la CAI, cette situation interpelle le Protecteur du citoyen parce qu'elle est source de déséquilibre entre les parties, en faveur de l'organisme, qu'il y a là un manquement aux règles d'équité procédurale, et que les remises de cause qui en découlent vont à l'encontre des principes mêmes d'accessibilité et de célérité de la justice administrative, inscrits à la *Loi sur la justice administrative*¹¹.

La Cour d'appel a jugé que la CAI possède une discrétion pour accepter ces restrictions facultatives soulevées au moment de l'audience. Comme la CAI estime que – sauf motifs exceptionnels – il serait plus équitable pour le citoyen de les refuser, elle recommande « de préciser que le délai prévu [...] pour répondre à une demande d'accès et motiver un refus sur la base d'une restriction facultative à l'accès [soit] de rigueur et emporte déchéance »¹² et « qu'un organisme public ne puisse être relevé du défaut d'invoquer un motif de refus facultatif dans le délai de rigueur prévu pour répondre à une demande d'accès que dans des circonstances exceptionnelles, qu'il aurait le fardeau de démontrer à la Commission »¹³.

Les recommandations 15 à 18 de la CAI apparaissent justifiées aux yeux du Protecteur du citoyen. Toutefois, si les délais légaux imposés aux ministères et organismes publics deviennent de rigueur et emportent déchéance, il pourrait être opportun de les calculer sur la base de jours ouvrables plutôt que de la manière actuelle (jours civils), laissant ainsi aux responsables le temps nécessaire pour analyser la demande et identifier la ou les restrictions qu'ils entendent soulever. Ce calcul en jours ouvrables s'avérerait particulièrement pertinent pour les ministères et organismes publics qui ont à traiter un volume considérable de demandes d'accès aux documents publics et aux renseignements personnels qu'ils détiennent.

¹⁰ GROUPE DE TRAVAIL SUR LE WEB 2.0. *Gouverner ensemble – Comment le Web 2.0 améliorera-t-il les services aux citoyens?* Gouvernement du Québec, sous la direction d'Henri-François Gauvain, député de Verdun, mai 2012, [En ligne]. [<http://www.mce.gouv.qc.ca/publications/rapport-gauvain-web-2-2012-03-06.pdf>].

¹¹ Chapitre J-3, article 1.

¹² *Rapport quinquennal de la CAI* (2011), recommandations 15 et 17, p. 63.

¹³ *Ibid.*, CAI (2011), recommandation 16, p. 63. La recommandation 18 est au même effet pour le secteur privé.

D. L'assujettissement de certains organismes à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (recommandation 20)

Le Protecteur du citoyen souscrit à la recommandation 20 de la CAI, visant l'assujettissement à la Loi sur l'accès des organismes dont le fonds social est détenu à plus de 50 % par l'État. Un tel assujettissement apparaît tout à fait justifié au nom de la nécessaire transparence des entités visées à l'égard des citoyens, « actionnaires » de celles-ci.

Le Protecteur du citoyen pourrait d'ailleurs faire siens, au regard de sa propre loi constitutive et avec les adaptations nécessaires, les commentaires suivants de la CAI, à savoir que sa loi, « adoptée il y a bientôt trente ans et sans avoir été modifiée sous cet aspect [...] tient compte d'un mode plus traditionnel d'organisation de l'administration publique. Aujourd'hui, elle doit être revue pour l'adapter aux nouveaux modes de gestion financière et économique de l'appareil gouvernemental comprenant des partenariats, de la sous-traitance et la création de filiales. »¹⁴.

Ce souci d'une plus grande transparence de certaines entités qui, dans les faits, font partie du giron gouvernemental trouve un écho tout particulier chez le Protecteur du citoyen, lui dont la mission est d'assurer le respect des droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration publique et le réseau de la santé et des services sociaux.

II. Les problématiques identifiées par le Protecteur du citoyen dans le cadre de l'examen des plaintes à l'égard de la Commission d'accès à l'information

C'est un total de 51 motifs de plaintes concernant la CAI qui ont été jugés fondés par le Protecteur du citoyen entre le 1^{er} avril 2005 et le 31 mars 2012. La majorité d'entre eux (31 motifs, pour 61 %) concernent, d'une façon ou d'une autre, les délais.

Cette problématique a d'ailleurs été présentée à l'occasion du Rapport annuel d'activités 2009-2010 du Protecteur du citoyen¹⁵. Bien qu'aucune recommandation formelle ne fût alors faite à la CAI, on soulignait essentiellement qu'elle devait réduire ses délais de fixation des audiences. On y signalait que les délais constatés en matière juridictionnelle étaient de 10 mois à Québec et de 18 mois à Montréal (les délais pour les autres régions étant inclus dans ces délais, car n'étant pas comptabilisés de manière distincte). La dernière vérification effectuée auprès de la CAI en mars 2013 nous apprend que ces délais seraient passés à 8 mois à Québec et à 13 mois à Montréal. Malgré les efforts de la CAI et ces résultats en soi encourageants, force est de constater que cette problématique perdure.

Ces constats amènent d'ailleurs le Protecteur du citoyen à s'interroger sur les moyens dont dispose actuellement la Commission pour exercer son double mandat juridictionnel et de surveillance de l'application de la Loi sur l'accès. Dans ce contexte, on peut être amené à douter de la faisabilité même de certaines recommandations proposées au rapport quinquennal (recommandations 7, 9 et 20), qui feraient en sorte de confier à la CAI de nouvelles responsabilités, sans ajout conséquent de ressources.

¹⁴ *Ibid.*, p. 68.

¹⁵ Protecteur du citoyen, Rapport annuel d'activités 2009-2010, p. 31, [En ligne]. [<http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/dossiers-et-documentation/rapports-annuels/archives-des-rapports-annuels/rapport-annuel-2009-2010/index.html>].

Rappelons qu'au 31 mars 2012, la CAI était composée de sept membres, dont son président, parmi lesquels un seul était affecté à la section de surveillance¹⁶.

III. Autres sujets d'intérêt identifiés par le Protecteur du citoyen

Depuis avril 2006, le Protecteur du citoyen assure l'exercice des fonctions auparavant dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Ce faisant, il est notamment appelé à traiter, en deuxième instance, les plaintes initialement traitées par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, la Loi sur l'accès édicte depuis ses origines, à son article 173, que le Protecteur du citoyen doit, « sur réception d'une plainte relative à une matière qui relève de la compétence de la Commission, transmettre le dossier à cette dernière qui en est alors saisie de plein droit ». Cette disposition n'a pas été modifiée lorsque le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux a été intégré au Protecteur du citoyen en 2006. Pourtant, la catégorisation des motifs de plaintes devant être soumis à la CAI est alors devenue beaucoup plus complexe, et certaines dispositions de la Loi sur l'accès, de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (LPC), de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*¹⁷ (LPU) ainsi que la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹⁸ (LSSSS) sont mises en contradiction.

En effet, l'article 28 de la LSSSS énonce que les articles 17 à 27.3 de cette loi, qui traitent du dossier de l'usager, s'appliquent malgré la Loi sur l'accès. Par ailleurs, l'article 27 de la LSSSS permet à un « usager à qui l'établissement refuse l'accès à son dossier ou à un renseignement qui y est contenu » de s'adresser à la CAI pour que soit révisée la décision de cet établissement. Le même article permet toutefois à ce même usager de s'adresser « à un juge de la Cour supérieure [ou] de la Cour du Québec » ou encore, « dans les 60 jours qui suivent la date à laquelle elle lui a été notifiée, [de] la contester devant le Tribunal administratif du Québec ». Quant à l'article 7 de la LPU, il énonce que le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des usagers reconnus au titre II de la LSSSS (articles 4 à 28 LSSSS).

En bref :

- ▶ les articles 17 à 27.3 de la LSSSS traitent du dossier de l'usager, et notamment de l'accès à ce dossier. Ces articles font partie du Titre II de la LSSSS consacré aux droits des usagers (articles 4 à 78.1);
- ▶ le Protecteur du citoyen a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, en vertu de l'article 7 de la LPU;
- ▶ les articles 17 à 27.3 de la LSSSS faisant partie des dispositions traitant des droits de l'usager, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et, en deuxième instance, le Protecteur du citoyen sont légalement autorisés à traiter des problématiques relatives au dossier de l'usager, dont la protection des renseignements personnels qu'il contient;

¹⁶ Commission d'accès à l'information, *Rapport annuel de gestion 2011-2012*, p. 20.

¹⁷ Chapitre P-31.1.

¹⁸ Chapitre S-4.2.

- ▶ les articles 17 à 27.3 de la LSSSS s'appliquent malgré la Loi sur l'accès (et ce, malgré que l'art. 27 permette un recours non exclusif à la CAI).

Cette situation amène le Protecteur du citoyen à signaler la nécessité de clarifier les rôles des divers intervenants et, en conséquence, d'assurer l'arrimage entre la Loi sur l'accès et la LSSSS, d'une part, et d'adapter l'article 173 de la Loi sur l'accès à la réalité du Protecteur du citoyen qui a changé en 2006, d'autre part.

Ainsi, il n'est aucunement précisé, dans la LSSSS, à quelle personne au sein d'un établissement doit s'adresser l'utilisateur qui désire avoir accès à son dossier d'utilisateur ou se plaindre d'une violation de la confidentialité de ce dossier. Ainsi, le partage des rôles entre les archivistes et les responsables de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels nommés en vertu de la Loi sur l'accès (ci-après *responsable de l'accès*) n'est pas clair. Il arrive en effet que ces derniers ne traitent pas les demandes d'accès des utilisateurs à leurs dossiers, se concentrant exclusivement sur les demandes d'accès aux documents administratifs.

En fait, l'examen de la liste des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels maintenue sur le site Web de la CAI nous apprend que, dans les centres hospitaliers et les centres de santé et de services sociaux (CSSS), ce rôle est souvent joué par deux personnes pour un même établissement : l'une – généralement archiviste, chef des archives ou directeur des services professionnels – étant responsable des dossiers d'utilisateurs, et l'autre – le plus souvent un cadre – étant responsable des dossiers administratifs.

Lorsqu'ils se sont adressés aux archivistes sans obtenir satisfaction, les utilisateurs s'adressent ensuite aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, qui traitent leurs plaintes plutôt que de les référer au responsable de l'accès nommé en vertu de l'article 8 de la Loi sur l'accès. Le Protecteur du citoyen est à même de constater, par le traitement des plaintes d'utilisateurs en deuxième niveau, que les commissaires locaux sont saisis – et traitent – des plaintes relatives notamment à des violations de la confidentialité, alors que ces questions relèveraient vraisemblablement des responsables de l'accès.

Doit-on conclure que les commissaires locaux s'arrogent des pouvoirs appartenant aux responsables de l'accès ou à la CAI? Cette façon de faire vient-elle limiter les possibilités de recours qu'offre l'article 27 de la LSSSS aux utilisateurs?

Il importe de souligner qu'avant le 1^{er} avril 2006, le Protecteur des utilisateurs en matière de santé et de services sociaux se saisissait – à bon droit – de questions de non-respect de la protection des renseignements personnels des utilisateurs, préalablement traitées par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, puisque l'article 173 de la Loi sur l'accès ne s'appliquait aucunement à lui.

La situation actuelle est source de confusion, mais surtout de frustrations pour les utilisateurs qui s'adressent au Protecteur du citoyen, insatisfaits des conclusions des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, et qui se voient référés à la CAI en vertu de l'obligation imposée au Protecteur du citoyen par l'article 173 de la Loi sur l'accès. Et une fois à la CAI, on leur répondra fréquemment de s'adresser formellement au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels de l'établissement afin qu'il rende une décision, qui pourra être ensuite contestée auprès de la section juridictionnelle ou de surveillance de la CAI, selon la nature du sujet. Ces allers-retours, en plus d'être source de délais importants, causent d'indéniables préjudices aux utilisateurs concernés.

L'application de l'article 173 de la Loi sur l'accès restreint donc l'intervention et la compétence du Protecteur du citoyen en matière de services de santé et de services sociaux (particulièrement à l'égard des articles 17 à 28 de la LSSSS), et ce, au détriment du respect des droits des usagers et du traitement diligent et efficace de leurs plaintes. En effet, alors que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services statuent régulièrement sur des questions de non-respect de la protection des renseignements personnels, le Protecteur du citoyen se voit contraint de refuser de traiter ces types de plaintes en deuxième instance et de les transmettre à la CAI, puisqu'il s'agit d'une matière qui relève de la compétence exclusive de la CAI en vertu de l'article 173 de la Loi sur l'accès.

Il est souhaitable que soit clarifiée cette problématique complexe, qui met en cause les rôles respectifs de la CAI et du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux, et l'enjeu que les usagers soient confrontés à une sorte de « vide juridique » quant à leurs recours en matière de non-respect de la protection de leurs renseignements personnels.

Pour un respect optimal des droits des usagers, et une reconnaissance légale des fonctions et de la mission du Protecteur du citoyen à l'égard du réseau de la santé et des services sociaux, il nous apparaît important que cette situation soit réglée dans les meilleurs délais.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :

R-1 **Que** l'article 173 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels soit modifié pour tenir compte de la mission spécifique du Protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux, en précisant que son obligation de transmission d'une plainte à la Commission d'accès à l'information ne s'applique pas lorsqu'il s'agit d'une plainte traitée en deuxième instance par le Protecteur du citoyen en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

* * * * *

Au terme de son analyse du Rapport quinquennal 2011 – *Technologies et vie privée à l'heure des choix de société* de la Commission d'accès à l'information, le Protecteur du citoyen souligne la pertinence des recommandations qui y sont formulées. Elles sont le reflet des attentes des citoyens quant à la transparence requise de l'Administration; elles sont également l'écho des enjeux actuels relatifs à la protection des renseignements personnels.

Plusieurs de ces recommandations auront cependant un impact certain sur la capacité de la Commission d'accès à l'information à exercer les fonctions qui lui sont dévolues par la Loi sur l'accès. Il est à souhaiter qu'en donnant suite à ces recommandations on lui accorde les ressources nécessaires, car le Protecteur du citoyen est déjà à même de constater les délais d'attente pour être entendu par un commissaire, de même que les difficultés qu'a la CAI d'exercer pleinement et efficacement ses fonctions de surveillance. Il est à souhaiter, au nom des citoyens, que cette situation puisse s'améliorer dans les meilleurs délais.