



Commission
d'accès à l'information
du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Internet 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 - 2013

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-68764-1 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-68765-8 (version PDF)



© Gouvernement du Québec 2013

Québec, octobre 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale

Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
1^{er} étage, Bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2013.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

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

Le ministre responsable des Institutions démocratiques
et de la Participation citoyenne,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Bernard Drainville

Québec, octobre 2013

Monsieur Bernard Drainville
Ministre responsable des Institutions démocratiques
et de la Participation citoyenne

875, Grande Allée Est
5^e étage, Bureau H-5.725
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

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

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

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

Le président,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jean Chartier

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot du président	13
2. Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	14
3. Présentation générale de la Commission	15
La mission	15
La vision	15
Les valeurs	15
Les principales activités	15
La structure organisationnelle	17
4. Faits saillants de l'exercice 2012-2013	21
5. Sommaire des principaux résultats	28
6. Présentation des résultats relatifs aux engagements pris dans le Plan stratégique 2009-2012	30
Enjeu 1	
Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	30
Orientation 1	
Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec	30
Enjeu 2	
Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité	34
Orientation 2	
Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle	34
Enjeu 3	
Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants	46
Orientation 3	
Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies	46
7. Présentation des résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens	49
8. Utilisation des ressources	53

9. Autres exigences	59
Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	59
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	59
Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec	61
Emploi et qualité de la langue française	61
Éthique et déontologie des membres de la Commission	61
Allègement réglementaire et administratif	61
Accès à l'égalité en emploi	62
Développement durable et changements climatiques	65
Politique de financement des services publics	65
ANNEXES	66
Annexe I :	
Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2012-2013	67
Annexe II :	
Statistiques complémentaires	68
Annexe III :	
Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information	69
Annexe IV :	
Sommaire du Plan stratégique 2009-2012	72

LISTE DES TABLEAUX

L'ensemble des activités de la Commission

Sommaire des principaux résultats	28
Demandes de renseignements par sujets	50
Nature des demandes d'accès	60
Demandes d'accès traitées par la Commission en 2012-2013	60
Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2012-2013 (annexe 1)	67
Nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités (annexe 2)	68
Nombre de demandes reçues par secteur (annexe 2)	68
Nombre de demandes reçues par sujet (annexe 2)	68

La fonction juridictionnelle

Nombre de demandes reçues et traitées par la section juridictionnelle	34
Inventaire des dossiers de la section juridictionnelle	35
Répartition selon la région administrative du nombre d'audiences	35
Nombre de décisions rendues	36
Évolution du délai moyen de délibéré	36
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, sans remise	36
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise	37
Nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences	38
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation	39
Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation	40

La fonction de surveillance

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique	42
Inventaire du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique	42
Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique	42
Nombre de demandes d'enquête	43
Nombre d'enquêtes en inventaire	44
Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes	44

Les ressources de la Commission

Répartition de l'effectif autorisé (ETC) par catégorie d'emploi à la fin des cinq derniers exercices	53
Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail	53
Répartition de l'effectif, au 31 mars 2013, par unité administrative	54
Évolution des dépenses de formation	54
Jours de formation selon les catégories d'emploi	55
Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite	55
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent	55
État des dépenses au cours des cinq derniers exercices	56
Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013	57

Programme d'accès à l'égalité

Embauche totale au cours de la période 2012-2013	62
Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013	62
Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	62
Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	63
Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2013	63
Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi	64
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2013	64
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	65
Autres mesures ou actions en 2012-2013	65

MOT DU PRÉSIDENT



C'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information (CAI) pour l'exercice 2012-2013 au cours duquel, malgré une situation budgétaire difficile, la Commission a su maintenir et parfois améliorer la qualité de ses services.

Au cours de la dernière année, la Commission a célébré ses 30 ans d'existence. Moment propice aux changements, c'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons suivi la commission parlementaire chargée de l'étude du rapport quinquennal 2011 de la Commission d'accès à l'information. Les travaux de cette commission parlementaire devraient éventuellement se traduire par une loi modificative selon la volonté exprimée par le ministre des Institutions démocratiques et de la Participation citoyenne.

Après trois années de travail, la livraison finale et la mise en marche du nouveau système de gestion représentent un accomplissement important. Ce système permet déjà des économies de temps ainsi que des gains d'efficacité et permettra, à moyen terme, une amélioration dans l'atteinte de ses objectifs, plus particulièrement dans la section juridictionnelle de la Commission. La réalisation de ce projet à l'intérieur du cadre financier que la Commission avait fixé dès le départ mérite d'être soulignée.

La Commission a également pris des mesures afin d'améliorer la mise au rôle et de contribuer à la célérité de son processus décisionnel, entre autres avec l'instauration de nouvelles consignes concernant les remises d'audiences. Nous envisageons également la mise en place de rôles spéciaux, notamment en ce qui concerne le traitement des demandes abusives.

L'année 2012 étant la dernière visée par le plan stratégique 2009-2012 de la Commission, une nouvelle planification stratégique verra le jour sous peu et nous aurons dès lors de nouveaux défis à relever afin d'assurer l'efficacité des sections juridictionnelle et de surveillance et les meilleurs services possible aux justiciables.

L'année 2014 marquera les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. C'est un anniversaire qui nous tient particulièrement à cœur et malgré les ressources limitées dont elle dispose, la Commission entend mettre de l'avant des actions de promotion de la protection des renseignements personnels tant auprès des entreprises privées que de nos concitoyens.

Je tiens à remercier mon équipe qui déploie chaque jour effort et savoir-faire pour atteindre les objectifs que la Commission s'est fixés. Ils sont le moteur de l'organisme et je leur transmets toute ma reconnaissance et mon appréciation pour leur engagement.

A handwritten signature in cursive script, reading "Jean Chartier". The signature is written in dark ink and is enclosed within a simple, hand-drawn oval border.

Jean Chartier

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

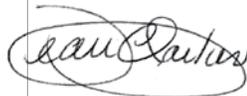
Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2012-2013 de la Commission d'accès à l'information :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Le président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Chartier', enclosed within a circular scribble.

Jean Chartier
Québec, octobre 2013

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

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

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

LA MISSION

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

LA VISION

La Commission se distingue par son expertise, sa performance et son influence.

LES VALEURS

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission.

- **Respect** : Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions;
- **Impartialité** : Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité;
- **Efficienc**e : Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence, et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition;
- **Solidarité** : Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se soutiennent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

LES PRINCIPALES ACTIVITÉS

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

La section de surveillance

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance, la Commission, par l'entremise des membres qui y sont affectés et du personnel désigné, est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur la protection dans le secteur privé par les entreprises. Quelques-unes des activités de la section de surveillance sont spécifiquement visées par la planification stratégique 2009-2012 de la Commission. Il s'agit des activités de promotion, d'enquête, d'inspection et de demande d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

La section de surveillance est ainsi chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Entre autres, la Commission publie des documents d'information destinés tant aux citoyens qu'aux organismes et aux entreprises en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Les documents peuvent être présentés à titre éducatif et préventif, notamment pour tenter de limiter les atteintes potentielles à la vie privée.

Le premier janvier 1994 marque l'entrée en vigueur de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, en même temps que le Code civil du Québec. Le Québec devient alors la première juridiction en Amérique du Nord à assurer la protection des renseignements personnels aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé.

Les enquêtes menées par la section de surveillance sont amorcées de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte déposée par une personne concernée. Elles permettent à la Commission de s'assurer que les organismes et les entreprises respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé. La Commission peut faire des recommandations et rendre des ordonnances au terme de ses enquêtes.

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

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

Outre les pouvoirs mentionnés précédemment qui font l'objet d'engagements spécifiques prévus à la planification stratégique 2009-2012, la section de surveillance de la Commission rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative. La Commission assume également l'important rôle de conseiller le législateur sur les projets de loi qui concernent l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission émet également des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels, des projets de systèmes d'information et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs spécifiques à la Commission : Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, portant sur

la création de banques de données biométriques; Loi sur l'administration fiscale; Loi sur les services de santé et les services sociaux; Loi concernant le partage de certains renseignements de santé; Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle constitue le volet tribunal administratif des activités de la Commission. Elle décide des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mécontentement en vertu de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Une demande de révision est présentée par une personne qui s'est vu refuser l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification par un organisme public. Une demande d'examen de mécontentement est déposée à la Commission par une personne lorsqu'une entreprise a refusé l'accès ou la rectification des renseignements personnels qui la concernent.

La Commission agit comme un tribunal administratif lorsqu'elle révisé le refus d'un organisme public d'octroyer à un citoyen l'accès à un document administratif, l'accès à ses renseignements personnels ou de procéder à leur rectification.

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

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

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Les membres

La Commission compte sept membres nommés par l'Assemblée nationale. Lors de leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf pour le président, Me Jean Chartier et la vice-présidente, Me Diane Poitras, qui interviennent à la fois dans les sections juridictionnelle et de surveillance. C'est en juin 2012 que l'Assemblée nationale a nommé Me Poitras à titre de première vice-présidente de la Commission. Les membres affectés à la section juridictionnelle sont Me Teresa Carluccio, Me Lina Desbiens, Me Hélène Grenier et Me Alain Morissette alors que Me Christiane Constant est affectée à la section de surveillance. Il arrive qu'un membre soit affecté temporairement à une autre section pour la bonne expédition des affaires de la Commission, ainsi que le prévoit la Loi sur l'accès.

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

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

Le personnel

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

La Direction de l'analyse et de l'évaluation contribue activement au bon fonctionnement des activités de la Commission et appuie notamment les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les tâches suivantes :

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

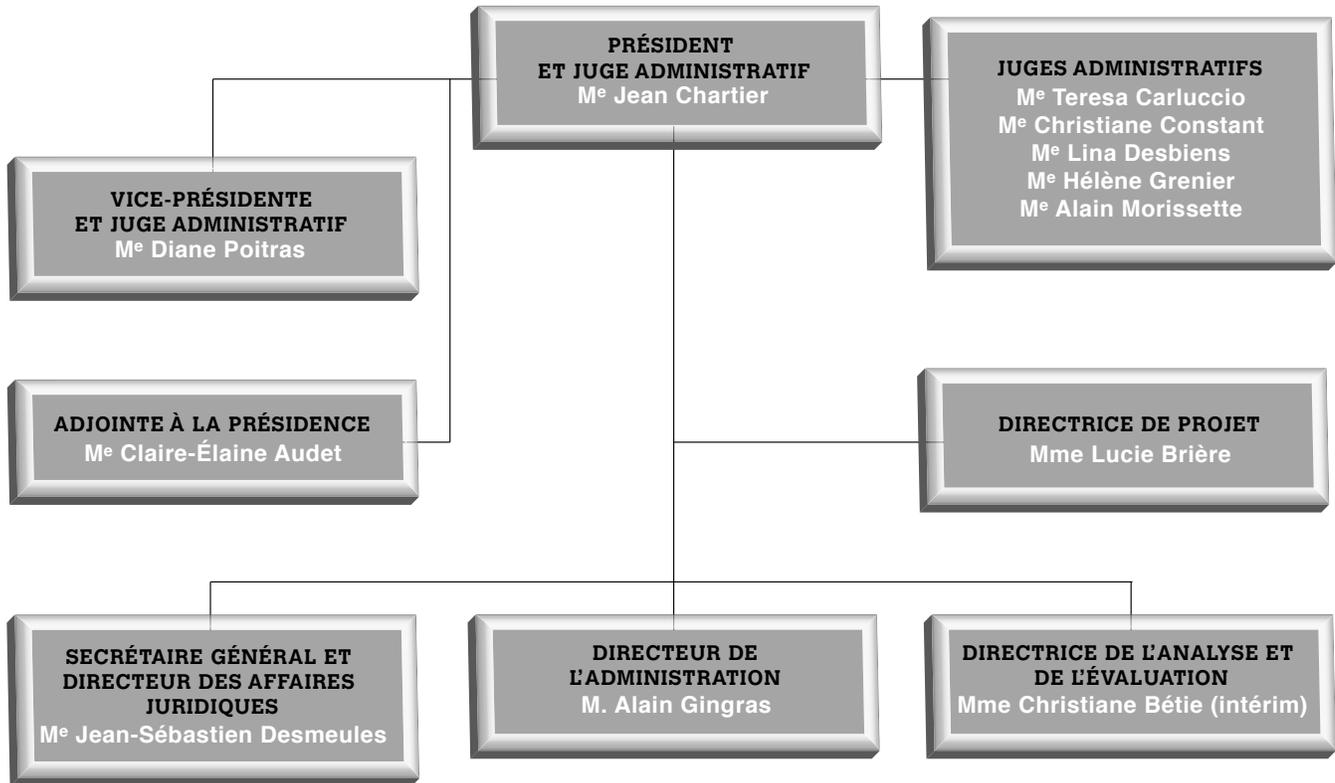
Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance, notamment en analysant les projets de loi ou de règlement présentés à la Commission. Les juristes de cette direction voient également à la représentation de la

Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance. Cette direction s'assure de la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Elle appuie les membres dans leurs tâches et est responsable de l'enregistrement des décisions et de leur transmission aux parties. Agissant à titre de greffe de la Commission, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de l'ouverture d'un dossier et effectue la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est complété.

La Direction de l'administration est responsable de la gestion des communications ainsi que de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles confiées à la Commission.

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis tels que la confection du rôle d'audiences des dossiers de la section juridictionnelle, la réalisation de certaines activités de promotion et de cohérence, la refonte du système informatisé de gestion des dossiers ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend. Enfin, elle seconde le président dans ses diverses fonctions de représentation de la Commission.

ORGANIGRAMME



AU 31 MARS 2013

FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 2012-2013

Au cours de l'exercice 2012-2013, certains événements ainsi que certains dossiers se sont démarqués en raison de leur importance au regard de la réalisation de la mission de la Commission. Les prochaines sections présentent un résumé de ces événements ou dossiers de la dernière année.

LES 30 ANS DE LA COMMISSION

En 2012, la Commission a souligné ses trente ans d'existence ainsi que ceux de l'adoption de la Loi sur l'accès.

Rappelons que cette législation offrait un modèle innovateur en joignant à la fois un régime complet d'accès à l'information gouvernementale conjugué à des règles visant la protection des renseignements personnels détenus par les organismes publics. Pour souligner les 30 ans de la Commission, une motion spéciale a été adoptée par l'Assemblée nationale, un slogan évoquant la double mission de l'organisation (Une commission, deux missions, trois décennies) a été retenu et un colloque a été tenu, organisé en collaboration avec le Barreau du Québec intitulé « Accès aux documents et protection des renseignements personnels : la crise de la trentaine » (collection Développements récents — vol. 358).

Cet anniversaire a également été souligné par la tenue d'une activité particulière destinée aux employés de la Commission, par plusieurs articles parus dans la revue de l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI) et par la diffusion sur le site Internet de la Commission d'une chronologie des dates ayant jalonné son histoire. En outre, la Commission a regroupé dans un numéro spécial de « L'accès » (son bulletin de liaison de 1985 à 1995) les messages du président et de ses prédécesseurs rappelant l'importance de cette dernière au sein de la société québécoise.

Les Présidents l'ont amenée à l'âge adulte...
Les Commissaires lui ont appris à parler en public ...
Les gestionnaires lui ont permis d'assumer ses responsabilités...
Les employé(e)s l'ont encouragée, aidée, supportée quotidiennement.
Après trente ans, la CAI est devenue un incontournable de la société québécoise...
Grâce à vous tous !!!
Merci

*Jean Chartier –
L'Accès, Numéro spécial 30 ans déc. 2012*

DOSSIER SANTÉ QUÉBEC

La Commission parlementaire de la santé et des services sociaux a invité la Commission d'accès à l'information à présenter ses commentaires dans le cadre des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi no 59, Loi concernant le partage de certains renseignements de santé, plus communément désigné sous le nom de « Dossier Santé Québec », et qui visait l'informatisation de certains renseignements de santé.

Lors de cette présentation, la commission parlementaire a convié la Commission à l'accompagner lors de l'étude détaillée du projet de loi et à répondre aux questions des parlementaires en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. La Commission de la santé et des services sociaux souhaitait bénéficier de l'expertise de la Commission en raison de l'ampleur et de l'impact de certains articles du projet de loi sur le partage et la circulation des renseignements de santé des Québécois. Pareille invitation à cette étape du processus législatif constituait une première en trente ans d'histoire de la Commission. La présence et l'apport de la Commission ont été grandement

appréciés par les parlementaires qui ont proposé de réitérer l'expérience lors de prochains projets de loi touchant l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels.

LES SUITES DU RAPPORT QUINQUENNAL 2011 DE LA COMMISSION

En juin 2011, le cinquième Rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information a été remis au ministre responsable de la Réforme des institutions démocratiques et de l'Accès à l'information, conformément aux dispositions de l'article 179 de la Loi sur l'accès et de l'article 88 de la Loi sur la protection dans le secteur privé.

Intitulé *Technologie et vie privée : à l'heure des choix de société*, ce rapport contient 21 recommandations. Il a été déposé en septembre 2011 à l'Assemblée nationale et, en décembre 2011, la Commission des institutions a annoncé une consultation générale en vue d'une prochaine commission parlementaire. Toutefois, avec le déclenchement des élections, la consultation, prévue dans un premier temps au mois d'août 2012, a été annulée et reportée. Durant cette période, la Commission a poursuivi ses travaux afin de préparer les consultations générales concernant le rapport quinquennal 2011 qui ont eu lieu en avril 2013.

AVIS PUBLICS ET AUDITIONS DE LA COMMISSION EN COMMISSION PARLEMENTAIRE

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Commission a été présente sur la scène parlementaire et législative. Elle s'est prononcée publiquement sur cinq projets de loi et a comparu lors de consultations particulières et d'auditions publiques afin de commenter des modifications législatives ayant un impact en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Comme mentionné précédemment, la Commission a été conviée à l'étude détaillée du projet de loi no 59 afin d'accompagner les parlementaires lors de leurs travaux. La Commission s'est ainsi positionnée relativement au Dossier Santé Québec et sur certains éléments contenus dans la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé.

La Commission a également présenté ses observations concernant plusieurs projets de loi, dont :

- le projet de loi no 53 visant la dissolution de la Société de gestion informatique SOGIQUE;
- le projet de loi no 64 favorisant l'accès à la justice en matière familiale, dénommé SARPA;
- le projet de loi no 1 concernant l'intégrité en matière de contrats publics;
- le projet de loi no 5 modifiant la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions législatives qui visaient la communication de renseignements contenus au dossier fiscal à un ministère ou à un organisme public.

Les avis de la Commission sont disponibles sur son site Internet ainsi que sur le site Internet de l'Assemblée nationale.

LA COMMISSION A ACCUEILLI DES REPRÉSENTANTS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS DU BÉNIN

Les 10, 11 et 12 décembre 2012, la Commission a reçu quatre représentants de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) du Bénin pour un stage de formation s'inscrivant dans le cadre d'un des programmes de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP) présidée par M^e Jean Chartier, président de la Commission.

Ce stage a permis aux représentants de la CNIL du Bénin de se familiariser et de comprendre le modèle développé par la Commission au cours des trente dernières années en matière de promotion et de protection des renseignements personnels. À cette fin, des rencontres ont été organisées avec les membres de la Commission, mais aussi avec les gestionnaires et le personnel du Secrétariat général et Direction des affaires juridiques et de la Direction de l'analyse et de l'évaluation.

Lors de ces rencontres, les discussions ont notamment porté sur la structure, la mission et les pouvoirs de la Commission. Elles ont également permis d'expliquer le cheminement d'un dossier à la suite d'une demande de révision ou d'un examen de mécontentement, le processus de médiation ou encore le déroulement d'une audience. Les représentants de la CNIL du Bénin ont d'ailleurs eu l'occasion d'assister à une audience soulevant des enjeux de protection des renseignements personnels. Les discussions ont aussi permis de détailler le processus d'enquête et d'inspection de la Commission ou encore de préciser les défis que suscitent les demandes d'autorisations de recherche.



De gauche à droite : M. Adjibodou (CNIL, Bénin), Me Chartier (président de la Commission et de l'AFAPDP), M. Benon (président de la CNIL, Bénin), MM. Zossou et Akotégnon (CNIL, Bénin)

JOURNÉES NATIONALES DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS DU BÉNIN

Par ailleurs, le président de la Commission, Me Jean Chartier, a été invité (en sa qualité de président de l'AFAPDP) par la Commission nationale de l'informatique et des libertés du Bénin à prononcer un mot d'ouverture lors de l'activité « Les journées nationales de l'informatique et des libertés » qui a eu lieu les 12 et 13 novembre 2012 à Cotonou. Me Chartier a ainsi rencontré le président et le premier ministre de la République du Bénin lors de ces journées. Cette activité a d'ailleurs été l'occasion d'inaugurer la Commission nationale de l'informatique et des libertés du Bénin (CNIL). Près de 200 personnes étaient présentes à ces journées durant lesquelles Me Chartier a présenté la Commission d'accès à l'information et offert une conférence sur la protection des renseignements personnels au Québec.

QUELQUES DÉCISIONS D'INTÉRÊT

La Commission rend annuellement quelques centaines de décisions autant dans le cadre de ses activités juridictionnelles que de surveillance. Les décisions résumées ci-après ont été recensées en fonction de l'intérêt qu'elles soulèvent en matière d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels.

Les décisions de la section juridictionnelle de la Commission, à partir de 2008, sont disponibles sur le site de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Section juridictionnelle

M.G. c. Innovation et développement économique Trois-Rivières, 2012 QCCA 403

Les demandeurs d'accès veulent obtenir le nom des personnes qui ont été invitées dans la loge corporative de l'organisme lors du Grand Prix de Trois-Rivières. L'organisme accepte de transmettre le nom des entreprises privées et des organismes publics ayant fait l'objet de ces invitations, mais seules les personnes employées par des organismes publics sont identifiées. Selon la Commission, le nom des personnes travaillant pour les entreprises privées doit également être transmis puisqu'elles ont bénéficié d'un avantage économique conféré par un organisme public en vertu d'un pouvoir discrétionnaire. Pour cette raison, ces renseignements personnels acquièrent un caractère public en vertu de la Loi sur l'accès. Le fait qu'une personne ayant accepté un tel privilège décide finalement de ne pas s'en prévaloir et en fasse bénéficier une autre ne change rien au fait que l'avantage lui était d'abord destiné.

Domaine du Roussillon inc. c. Delson (Ville de), 2013 QCCA 51

La demande d'accès concerne une étude commandée par la Ville visant la modélisation de la dispersion atmosphérique des principaux polluants émis par une usine sur son territoire. Le but de cette étude est d'évaluer les impacts environnementaux des émissions atmosphériques sur le terrain de la demanderesse où un projet de construction immobilière est envisagé. Le document est tout d'abord transmis à l'exception d'une section au motif qu'il s'agit d'une recommandation pouvant être refusée en vertu de la Loi sur l'accès. Même si la

Commission reconnaît en révision que la section refusée contient une recommandation, elle en ordonne la communication puisqu'elle concerne la présence de contaminants dans l'environnement. En effet, la majorité des restrictions de la Loi sur l'accès ne s'appliquent pas lorsque les documents demandés contiennent des renseignements de cette nature. La Commission précise qu'en vertu de la loi, il n'est pas nécessaire que soit démontré, en plus, un risque immédiat pour la santé ou une atteinte au droit à la qualité de l'environnement.

C.P. c. Équifax Canada inc., 2013 QCCA 99

Le demandeur veut faire rectifier son dossier de crédit détenu par Équifax, un agent de renseignements personnels. Il demande la suppression des renseignements relatifs à sa faillite personnelle et à ses comptes de crédit inclus dans celle-ci. La Commission rappelle qu'une personne qui constitue un dossier sur une autre doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire et qu'elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet du dossier. Les renseignements qu'une telle personne communique à des tiers au sujet d'un individu doivent être à jour et exacts. La Commission conclut qu'Équifax pouvait recueillir, conserver et communiquer les renseignements relatifs à la faillite du demandeur obtenus auprès du registre des faillites. Ce registre ayant un caractère public, elle n'avait pas à obtenir le consentement du demandeur au préalable même si, règle générale, la Loi sur le privé requiert qu'un consentement soit donné par la personne concernée lorsque des renseignements personnels sont recueillis auprès de tiers. La preuve démontre que le consentement permettant la communication de renseignements de crédit entre Équifax et ses membres a été obtenu par ces derniers auprès du demandeur lorsqu'ils lui ont consenti du crédit. Si le demandeur veut contester l'existence de son consentement, il doit s'adresser aux membres d'Équifax directement. Le dossier détenu par Équifax au sujet du demandeur relate son historique de crédit et même si ce dernier a été libéré de sa faillite, il demeure pertinent de conserver certains renseignements à son dossier.

C.R. c. Loto-Québec, 2012 QCCA 300

Le demandeur désire obtenir une copie des enregistrements de deux conversations téléphoniques qu'il a eues avec des membres du personnel de l'organisme. Ce dernier accepte que le demandeur en fasse l'écoute à ses bureaux, mais refuse de les transmettre au motif que cela lui permettrait d'obtenir un renseignement personnel confidentiel au sujet de ses employés, soit leur voix. La Commission estime que la voix d'une personne est un renseignement qui la concerne et permet de l'identifier. Toutefois, un employé du service à la clientèle d'un organisme public dont la fonction consiste à répondre aux questions des citoyens au téléphone et dont les conversations sont enregistrées n'a pas la même expectation raisonnable de vie privée quant à sa voix qu'un citoyen. L'interprétation de la notion de renseignement personnel doit tenir compte du nécessaire équilibre entre les deux volets de la Loi sur l'accès, la protection des renseignements personnels et le droit du public à l'information. En l'espèce, les propos ont été exprimés par des employés dans l'exercice de leurs fonctions à titre de représentants de l'organisme public et ils ne contiennent aucun renseignement personnel à leur sujet. Le contenu des enregistrements

ne devient pas personnel au sujet des employés du seul fait que leur voix s’y trouve. Enfin, l’employé qui communique avec la clientèle dans le cadre de ses fonctions consent implicitement à ce que les clients aient accès à sa voix.

GÉNleau, groupe d’experts c. Montréal (Ville de), 2012 QCCAI 357

Les deux partis d’opposition à la Ville de Montréal veulent obtenir la réclamation présentée à cette dernière par le consortium GÉNleau, groupe d’experts (GÉNleau) en raison de la résiliation du contrat des « compteurs d’eau ». Malgré les observations du tiers GÉNleau à l’effet contraire, la Ville accepte de transmettre la plupart des documents, mais le tiers s’y oppose et demande à la Commission de réviser la décision de la Ville. La Commission estime que la réclamation n’est pas une communication privilégiée entre avocats. La Ville détient ce document dans le cadre de l’exécution du contrat qui la lie à GÉNleau et qui prévoit le mécanisme de réclamation en cas de résiliation. La Loi sur l’accès prévoit que l’accès aux renseignements fournis par des tiers à un organisme public peut être refusé si certains critères sont démontrés; il appartient au tiers d’en faire la preuve. La Ville n’a pas l’obligation d’endosser la position du tiers voulant que les documents demandés ne soient pas accessibles. La Commission rejette l’argument de GÉNleau selon lequel l’ensemble des documents inclus dans sa réclamation forme un tout indissociable; l’accessibilité de ceux-ci doit être évaluée à la pièce. La Commission retient l’argument de la Ville voulant que plusieurs renseignements n’aient pas été fournis par le tiers. Certains documents, dont notamment le contrat annexé à la réclamation, sont des documents faisant partie des archives municipales et sont accessibles. La Ville a fait le choix de ne soulever aucune restriction à l’égard de ces documents et le tiers ne peut intervenir à cet égard. Appliquant les critères prévus à la loi aux renseignements fournis par GÉNleau, la Commission conclut que certains ne sont pas accessibles, notamment les renseignements confidentiels de nature technique, financière ou commerciale. Enfin, elle rappelle que le fait de contracter avec une ville implique des exigences de transparence.

Section de surveillance

CART@GENE

Au cours de l’année 2012-2013, le projet CART@GENE a fait partie des dossiers d’envergure étudiés par la Commission. En effet, l’équipe de recherche a sollicité la Commission afin d’obtenir son autorisation pour transférer les renseignements personnels recueillis auprès des participants, de l’Université de Montréal au Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine (CHU-SJ), sa nouvelle institution-hôte. Également, la Commission a autorisé une unité spéciale des archives du CHU-SJ, section séparée de l’équipe de recherche, à recevoir communication des formulaires de consentement et des coordonnées des participants de l’étude par la Régie de l’assurance maladie du Québec (RAMQ). Finalement, la Commission a autorisé l’équipe de recherche à recevoir communication de renseignements personnels de participants potentiels, par l’intermédiaire d’une entreprise de sondage, afin de pouvoir poursuivre le recrutement de nouveaux participants.

La sécurité est un principe fondamental en matière de protection des renseignements personnels. Les organismes publics et les entreprises doivent respecter ce principe et adopter des mesures de sécurité adaptées au contexte.

Déclarations d'incident de sécurité

Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, la Commission a reçu et traité treize déclarations d'incidents de sécurité impliquant des renseignements personnels au sujet de citoyens du Québec. Certaines de ces déclarations ont été rendues publiques, notamment celles soumises le 27 mars 2013 par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et le 7 novembre 2012 par Honda Canada Finance inc.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Orientations	Axes	Objectifs
1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec	Information en ligne	Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens
	Activités de communication ciblées	Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics
	Activités d'inspection	Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi
2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle	Traitement des dossiers juridictionnels	Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées
		D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009
		D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009
	Traitement des dossiers de surveillance	D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas
		D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas
Communication avec la clientèle	D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	
3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies	Gestion des connaissances et des compétences	Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail
	Communication interne	Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission
	Support technologique	D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers

Indicateurs	Cibles	Résultat 2011-2012	Résultats 31 mars 2013	Référence
Pourcentage du site Internet révisé	100 % d'ici 2011	Atteint	Atteint	Page 30
Nombre d'accès au site Internet de la Commission	—	17 353 visites mensuelles en moyenne	23 361 visites mensuelles en moyenne	Page 30
Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	4 activités réalisées	5 activités réalisées	Page 31
Interventions dans des débats publics	—	3 interventions réalisées	5 interventions réalisées	Page 31
Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	36 inspections amorcées et 16 terminées	5 inspections amorcées et 10 terminées	Page 32
Pourcentage de suivis effectués	100 %	Aucun suivi à effectuer	Aucun suivi à effectuer	Page 32
Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus	2 rôles d'audiences particuliers tenus	Page 38
Variation du délai moyen de traitement	20 % du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	359 jours	446 jours	Page 39
Variation du nombre de dossiers	20 % du nombre de dossiers (ou 1 126 dossiers) en 2012	1 037 dossiers	1 120 dossiers	Page 40
Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90 % des cas) en 2012	63 %	60 %	Page 41
Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80 % des cas) en 2012	60 %	67 %	Page 43
Bilan annuel d'implantation	—	Atteint	Atteint	Page 45
Date d'implantation effective des services	2011	Atteint	Atteint	Page 45
Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	—	Plan d'action adopté et réalisé	Plan d'action adopté et réalisé	Page 46
Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	Atteint	Atteint	Page 47
Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Atteint	Atteint	
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	Atteint	Atteint	
Bilan annuel d'implantation	—	Démarches en cours	Bilan de projet en cours	Page 48
Date d'implantation effective du système	2012	Phase 1 implantée dans les délais prévus	Novembre 2012	

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

ENJEU 1

Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

ORIENTATION 1

Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec

Contexte lié à l'orientation

En raison de l'évolution fulgurante des technologies facilitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation d'informations, la sécurité et le consentement éclairé ne sont que quelques-uns des enjeux actuels auxquels font face les citoyens. Il devient donc impératif de donner aux membres de la société tant un droit d'accès aux documents des organismes publics que la protection adéquate de leurs renseignements personnels. Pour ce faire, la Commission doit veiller à promouvoir et à faire connaître les lois qu'elle applique tout en intensifiant sa surveillance afin de garantir une application rigoureuse des principes juridiques afférents.

AXE D'INTERVENTION 1.1

Information en ligne

OBJECTIF 1.1.1

Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens

Indicateurs	Cible	Résultats
Pourcentage du site Internet révisé	100 % d'ici 2011	Atteint
Nombre d'accès au site Internet de la Commission		23 361 visites mensuelles en moyenne

Contexte lié à l'objectif

Le site Internet est un outil privilégié de communication entre la Commission et ceux qui sont intéressés par ses activités ou par les questions entourant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information.

Résultats 2012-2013

Comme prévu au plan stratégique, des améliorations au contenu du site ont été apportées de manière continue au cours de la dernière année. Une refonte complète de la présentation et de la classification du contenu a été amorcée en 2011. Le but de la refonte était de rendre plus convivial le site Internet de la Commission et d'y faciliter la navigation et la recherche d'informations tant par les citoyens que par les organismes publics, les entreprises privées et les chercheurs. Le produit final a été livré en avril 2012.

Pourvu d'une interface jeune et actuelle, le nouveau site Internet de la Commission affiche une information mieux structurée, facilitant la recherche sur des

sujets particuliers, fournissant des réponses aux questions fréquemment posées à la Commission ou présentant toute autre information destinée aux citoyens, aux organismes publics, aux entreprises privées ou aux chercheurs.

Par ailleurs, la Commission a enregistré en moyenne 23 361 visites mensuelles de son site Internet en 2012-2013, ce qui représente une augmentation de 35 % par rapport à l'année précédente.

AXE D'INTERVENTION 1.2
Activités de communication ciblées

OBJECTIF 1.2.1		
Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics		
Indicateurs	Cible	Résultats
Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	5 activités réalisées
Interventions dans des débats publics		5 interventions réalisées

Contexte lié à l'objectif

Afin de remplir sa mission, la Commission souhaite transmettre de l'information pertinente aux différents acteurs de la société concernés par les questions de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Pour y parvenir, elle souhaite plus particulièrement concentrer ses efforts auprès des enfants dont les renseignements personnels sont très convoités et de divers intervenants en santé considérant la grande sensibilité des renseignements personnels médicaux. Au surplus, la Commission souhaite intervenir dans les débats publics soulevant des enjeux de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information.

Le site Internet de la Commission évolue constamment afin de s'ajuster à la demande et de mieux servir les citoyens.

Résultats 2012-2013

La 7^e édition de la Semaine du droit à l'information s'est déroulée du 24 au 28 septembre 2012. Différentes activités ont été organisées afin de souligner et faire connaître cet événement, notamment par le biais du site Internet de la Commission : bonification du site, relations publiques et communication interne. Entre autres, une mise à jour de la page Internet consacrée à l'événement a été faite en incluant un mot du président, de nouvelles capsules d'information et une révision des questions dans la rubrique « Testez vos connaissances ». Des liens d'intérêt relatifs au droit à l'information ont également été ajoutés, un communiqué a été publié et des bannières Web ont été envoyées aux ministères et organismes publics dans le but d'être ajoutées à leur propre site Internet.

Encore cette année, la Commission a profité de la Journée annuelle de la protection des données, qui se tient tous les 28 janvier, pour sensibiliser les gens aux répercussions de la technologie sur la protection des renseignements personnels.

De plus, la Commission a poursuivi ses efforts de sensibilisation auprès des jeunes à la protection de leurs renseignements personnels en organisant plusieurs rencontres dans les écoles primaires et secondaires et en diffusant différents matériels promotionnels destinés aux jeunes. Environ 650 jeunes ont ainsi participé aux ateliers organisés par la Commission.

Comme il en a été fait mention au chapitre du présent rapport portant sur les faits saillants de l'exercice, l'année 2012 marquait les 30 ans de la Commission et de la Loi sur l'accès. Plusieurs activités ont été réalisées en plus de la création d'un logo et d'un slogan intégrés dans les communications de la Commission. Une motion a été adoptée par l'Assemblée nationale le 14 juin 2012 et des capsules relatant l'histoire de la Commission ont été mises à la disposition des internautes sur le site Web. Par ailleurs, une activité-souvenir a été organisée en présence du ministre responsable des Institutions démocratiques et de la Participation citoyenne ainsi que d'anciens présidents de la Commission en décembre dernier pour clore ce trentième anniversaire. De plus, un colloque a été organisé en collaboration avec le Barreau du Québec. Ce colloque s'intitulait « Accès aux documents et protection des renseignements personnels : la crise de la trentaine » (collection Développements récents — vol. 358).

Il importe également de souligner la participation de la Commission à la toute première « Journée de la justice administrative » qui se tenait le 9 mai 2012. Des kiosques ont été érigés à Québec et à Montréal afin de présenter les tribunaux administratifs et d'expliquer leur rôle auprès des citoyens.

Enfin, la Commission est intervenue à plusieurs reprises lors de débats à l'Assemblée nationale relativement à des projets de loi présentés au cours de la dernière année. À chacune de ces occasions, la Commission a déposé un avis public qui peut être consulté sur son site Internet.

AXE D'INTERVENTION 1.3

Activités d'inspection

OBJECTIF 1.3.1

Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi

Indicateurs	Cibles	Résultats
Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	5 inspections amorcées 10 inspections terminées
Pourcentage de suivis effectués	100 %	Aucun suivi à effectuer

Contexte lié à l'objectif

La facilité avec laquelle les renseignements personnels peuvent être collectés, utilisés et communiqués et les embûches que certains demandeurs d'accès rencontrent parfois préoccupent grandement la Commission. Celle-ci souhaite passer d'un mode réactif à un mode préventif. Un des moyens identifiés par la Commission est d'intensifier ses inspections afin de s'assurer du respect des lois qu'elle est chargée d'administrer.

Résultats 2012-2013

Les inspections complétées au cours de l'exercice

Une dizaine d'inspections ont été complétées au cours de l'année 2012-2013, notamment une inspection portant sur l'application des articles 2, 4 et 5 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels auprès des 21 ministères québécois. Selon les conclusions de cette inspection, les ministères appliquent les articles 2, 4 et 5 du Règlement en diffusant les documents énumérés à l'article 4 et en ayant constitué un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

La Commission dispose de pouvoirs d'inspection. Plus généralement, ces pouvoirs lui permettent de vérifier le respect des lois qu'elle administre dans un objectif de prévention et de formation.

Des inspections concernant le traitement des demandes d'accès aux documents par la Ville de Québec, Hydro-Québec et la Ville de Rawdon ont également été complétées. Des recommandations quant aux délais de traitement des demandes d'accès aux documents par la Ville de Québec ont été faites et cette dernière semble avoir mis en place des mesures qui visent à favoriser le traitement des demandes d'accès aux documents dans les délais prescrits par la Loi sur l'accès.

Les inspections concernant le traitement des demandes d'accès par Hydro-Québec et la municipalité de Rawdon n'ont pas permis de relever de manque de conformité aux règles applicables en vertu de la Loi sur l'accès.

Deux inspections ont été complétées afin de vérifier le respect des conditions édictées par la Commission conformément à l'article 125 de la Loi sur l'accès concernant des autorisations à recevoir communication de renseignements personnels à des fins de recherche. Elles ont eu lieu à l'Institut national de santé publique du Québec et au Centre universitaire de santé McGill. Ces deux inspections ont permis de dresser un portrait des mesures de sécurité mises en place afin d'assurer la confidentialité des renseignements reçus ainsi que de l'utilisation faite des renseignements personnels communiqués.

ENJEU 2

Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité

ORIENTATION 2

Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle

Contexte lié à l'orientation

La Commission souhaite offrir des services de qualité tant dans le cadre de ses activités de surveillance que dans le cadre de ses activités juridictionnelles. Elle accorde une importance particulière aux délais de traitement des dossiers en assurant des interventions opportunes et de qualité.

AXE D'INTERVENTION 2.1

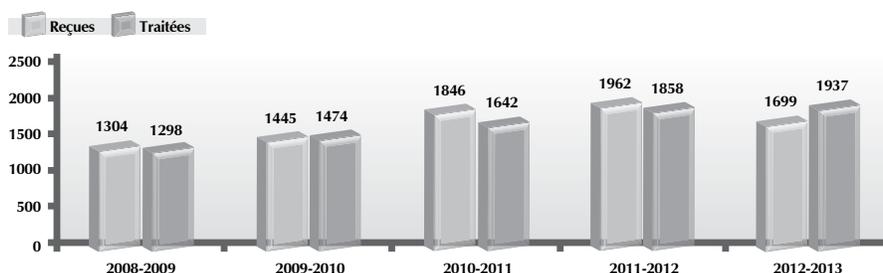
Traitement des dossiers juridictionnels

Résultats 2012-2013

Les résultats obtenus en lien avec les objectifs de la planification stratégique au cours du dernier exercice par la section juridictionnelle de la Commission doivent d'abord être placés dans le contexte général de l'ensemble des activités de cette section.

Comme le démontre le graphique qui suit, la section juridictionnelle a traité, au cours du dernier exercice, son plus grand nombre de dossiers annuellement en plus de parvenir à traiter plus de 200 dossiers au-delà du nombre de dossiers reçus.

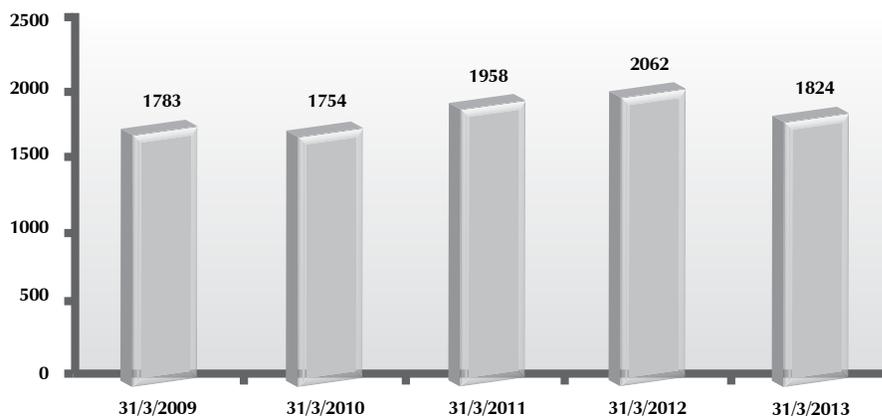
Nombre de demandes reçues et traitées par la section juridictionnelle



Le graphique ci-dessus démontre que la section juridictionnelle a traité un nombre de demandes supérieur aux demandes reçues au cours du dernier exercice. L'écart, qui est de 238 dossiers, a induit une baisse importante du nombre de dossiers en inventaire, correspondant à 12 % de l'inventaire des dossiers de la section juridictionnelle au 31 mars 2012.

Le graphique qui suit présente l'évolution de l'inventaire des dossiers de cette section au terme des cinq derniers exercices :

Inventaire des dossiers de la section juridictionnelle



Afin d'offrir aux citoyens un meilleur traitement des nouvelles demandes, les dossiers de la section juridictionnelle sont assignés, dès leur ouverture, aux différents médiateurs de la Commission. Les médiateurs analysent les dossiers dès leur réception et contactent les parties afin de tenter de les amener à s'entendre. D'ailleurs, les deuxième et troisième objectifs de la présente orientation du plan stratégique portent sur le processus de médiation de la section juridictionnelle de la Commission.

Le médiateur est un avocat de la Direction des affaires juridiques. Il intervient pour tenter d'aider les parties à trouver une solution à leur conflit, dans le respect du cadre juridique applicable. Tiers impartial, le médiateur ne représente aucune des parties.

À moins qu'une entente n'intervienne entre les parties, les membres de la Commission recueillent la preuve et leurs observations afin de disposer des demandes. Pour ce faire, les dossiers sont fixés au rôle d'audiences de la Commission.

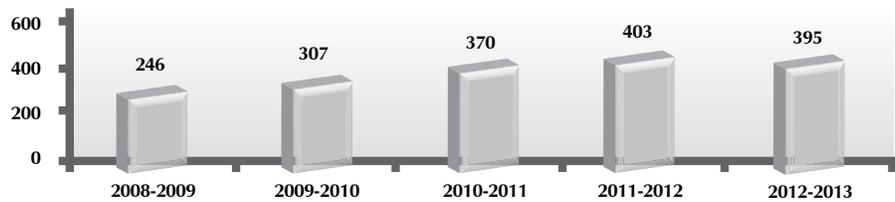
Le tableau suivant présente le nombre d'audiences tenues par les membres de la section juridictionnelle, à Montréal, à Québec et dans les autres régions du Québec. À quelques audiences près, la section juridictionnelle de la Commission est parvenue à maintenir le rythme d'audiences fixées établi en 2011-2012. Cette cadence est un des éléments qui permet d'expliquer la hausse du nombre de dossiers traités au cours de l'exercice.

Répartition selon la région administrative du nombre d'audiences

Lieu	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Montréal	155	233	302	306	319
Québec	73	76	74	134	89
Régions	68	83	106	93	108
TOTAL	296	392	482	533	516

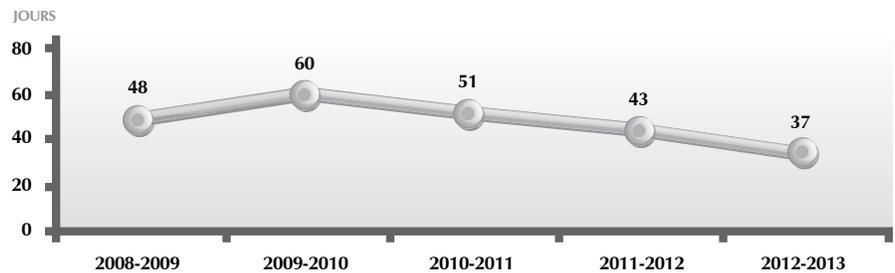
À la suite d'une audience, un dossier sera généralement pris en délibéré, à moins qu'une poursuite d'audience ne soit requise. Au terme du délibéré, une décision motivée sera rendue et transmise aux parties. Le graphique suivant illustre l'évolution du nombre total de décisions rendues par la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices. Il est à noter qu'une décision peut disposer de plus d'un dossier à la fois.

Nombre de décisions rendues



Les décisions doivent être rendues dans un délai de trois mois suivant la mise en délibéré des dossiers par les membres. Le graphique qui suit illustre l'évolution des délais de délibéré de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices. Une nouvelle baisse de ce délai a pu être constatée au cours de la dernière année.

Évolution du délai moyen de délibéré



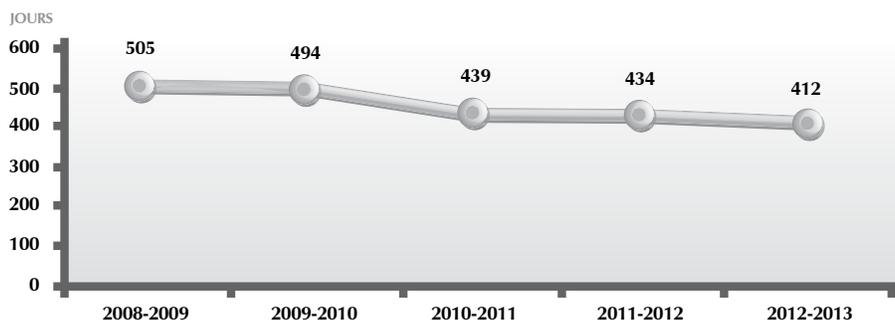
Comme le démontre le graphique ci-dessus, le délai moyen de délibéré a diminué de 6 jours au cours de l'exercice et se situe bien en deçà du délai de trois mois prévu à la loi.

Pour comprendre le cheminement de votre demande de révision ou d'examen de mécontente, la Commission met à votre disposition un Guide présentant les différentes étapes que suit un dossier de sa réception à la décision d'un juge de la Commission.

Il est accessible dans la section Publications et documentation du site Internet de la Commission.

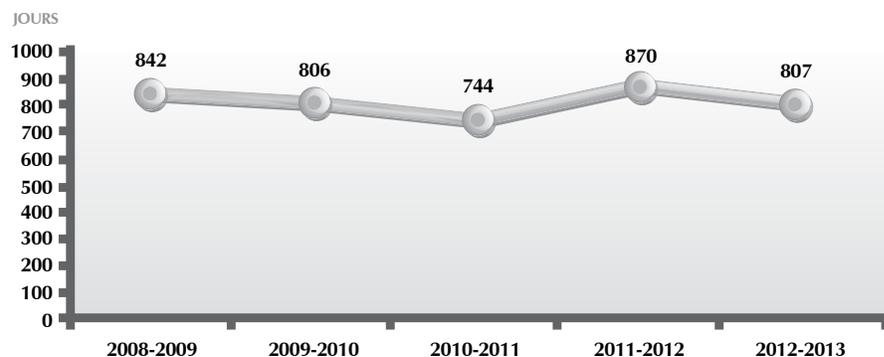
Les délais de traitement de la section juridictionnelle sont compilés en fonction du mode de fermeture des dossiers. Ainsi, les résultats quant aux délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos *par décision* sont exposés ci-après. Ceux liés aux délais de traitement des dossiers clos grâce au processus de *médiation* sont présentés à l'objectif 2.1.3 du plan stratégique.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, sans remise



Le délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par une décision *sans remise* a diminué de près de 100 jours au cours des cinq dernières années et a été réduit de 22 jours au cours du dernier exercice. La baisse du nombre de dossiers en inventaire devrait contribuer à d'autres diminutions du délai moyen de traitement. Bien qu'il soit encore trop long, la baisse de l'inventaire constatée au cours de l'exercice laisse présager d'autres diminutions de ce délai dans le futur.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise



Le délai moyen de traitement *avec remise* est un indicateur moins révélateur des performances de la section puisqu'elle ne contrôle pas tous les facteurs qui influencent ce délai. Ainsi, il arrive que plusieurs remises d'audiences soient requises et justifiées au cours du traitement de certains dossiers. Ces remises ont évidemment un impact sur le délai de traitement de ces dossiers.

Afin de favoriser l'utilisation optimale de ses ressources et contribuer à la célérité de son processus décisionnel, la Commission d'accès à l'information invite les parties à prendre connaissance des consignes relatives aux demandes de remises d'audience via son site Internet.

Par ailleurs, la Commission a mis en place une nouvelle procédure concernant les demandes de remise des audiences prévues devant la section juridictionnelle. Lors du dépôt d'une demande de remise par une des parties, celle-ci doit indiquer dans sa demande des dates de disponibilité afin de fixer le plus rapidement possible une nouvelle audience. Cette nouvelle manière de procéder permet d'offrir un accès à la justice plus rapide et un suivi plus serré des dossiers pour lesquels une demande de remise a été accordée.

Objectif 2.1.1

Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus

Contexte lié à l'objectif

Selon la Commission, une gestion optimale de son rôle d'audiences constitue un moyen incontournable afin d'offrir un service de qualité aux citoyens et d'améliorer l'efficacité de la Commission. Pour ce faire, celle-ci souhaite mettre en place des regroupements de dossiers par thèmes, parties ou régions au moyen de rôles d'audiences particuliers.

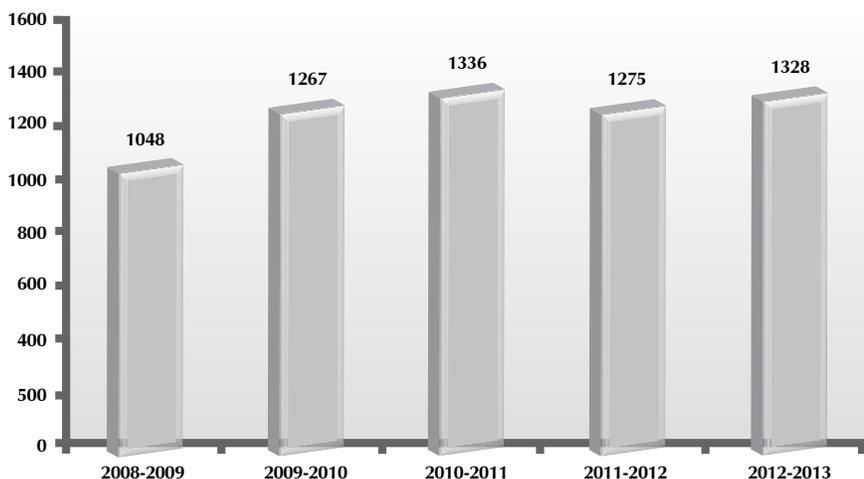
Résultats 2012-2013

Les résultats du tableau qui suit illustrent bien la progression de la mise au rôle des dossiers de la section juridictionnelle au cours de la planification stratégique 2009-2012. Cette augmentation est notamment due au fait que la section juridictionnelle a favorisé la mise au rôle d'un nombre important de dossiers de façon particulière soit par des traitements écrits ou par des traitements préliminaires lorsque les circonstances le justifient. Ces deux modes de traitement des dossiers ont vu leur utilisation progresser de façon importante au cours de la planification stratégique 2009-2012. Ils constituent des rôles d'audiences particuliers au sens de cette planification stratégique de sorte que cet objectif a été de nouveau atteint au cours de l'exercice.

Toute demande qui nécessite une audience est inscrite sur le rôle de la Commission. À cette étape, une date d'audience est déterminée et un avis de convocation est transmis aux parties. L'avis mentionne notamment la date, l'heure et le lieu de l'audience, lequel est, en principe, déterminé en fonction du domicile du demandeur.

De plus, la Commission profite du déplacement de ses membres dans les différentes régions administratives du Québec pour fixer de nombreux dossiers à chacun de ces déplacements.

Nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences



Comme l'indique le tableau ci-dessus, le nombre de dossiers inscrits au rôle d'audience a augmenté de plus de 50 au cours de l'exercice. Les résultats des dernières années sont le résultat de l'augmentation du nombre de commissaires nommés à la Commission et des efforts continus pour fixer le plus de dossiers possible au rôle d'audiences.

OBJECTIF 2.1.2

D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

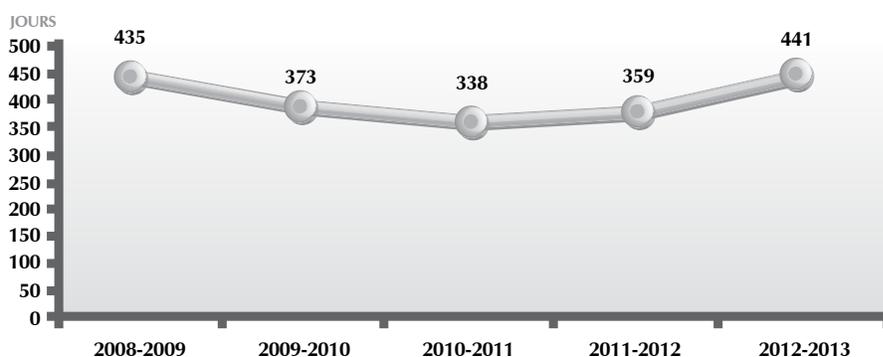
Indicateur	Cible	Résultat
Variation du délai moyen de traitement	20 % du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	446 jours

Contexte lié à l'objectif

Afin d'accélérer le traitement des dossiers juridictionnels, la Commission propose aux parties un processus de médiation qui peut être l'occasion d'un règlement à la satisfaction de tous.

Résultats 2012-2013

Un nombre important de dossiers ayant fait l'objet d'une remise, et donc faisant partie de l'inventaire depuis un certain temps, ont été fixés au rôle d'audiences en 2012. Par conséquent, le délai moyen de traitement global des dossiers juridictionnels clos par le processus de médiation a subi une hausse importante. Même si l'objectif identifié à la planification stratégique de réduction du délai moyen de traitement des dossiers clos par médiation n'a pas été atteint, le processus de médiation offert pour chaque dossier aura démontré toute son utilité à titre de levier permettant l'amélioration de l'efficacité des activités de la Commission et des services rendus aux citoyens. Il est à noter que le délai moyen de 446 jours est celui concernant les dossiers fermés par règlement entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012. Les résultats affichés dans le tableau qui suit visent les cinq derniers exercices financiers soit du 1^{er} avril au 31 mars.

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

Comme le démontre le tableau ci-dessus, le délai moyen de traitement des dossiers clos entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013 a été de 441 jours. Comme précisé précédemment, cette augmentation du délai est due, d'une part, à la fixation au rôle d'audience de dossiers faisant partie de l'inventaire accumulé au fil des années et, d'autre part, au fait que la fixation au rôle facilite souvent le règlement par médiation. L'implantation du nouveau système de gestion des dossiers de la Commission facilite l'identification et la fixation des dossiers plus anciens.

OBJECTIF 2.1.3

D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

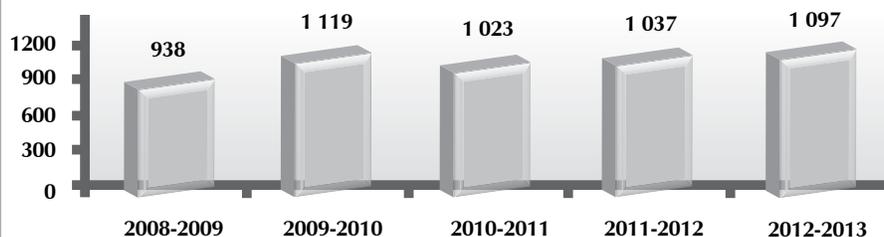
Indicateur	Cible	Résultat
Variation du nombre de dossiers	20 % du nombre de dossiers (ou 1126 dossiers) en 2012	1120 dossiers

Contexte lié à l'objectif

La Commission vise principalement à augmenter le nombre de dossiers réglés par les parties en médiation et à préconiser une intervention plus rapide selon la situation en cause. La médiation est un des leviers identifiés par la Commission afin d'accélérer le traitement des dossiers juridictionnels.

Résultats 2012-2013

Les activités de médiation ont contribué à l'amélioration des résultats de la section juridictionnelle en 2012-2013. Pour la période de référence de la planification stratégique soit du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2012, 1120 dossiers ont été fermés grâce au processus de médiation, alors que l'objectif était de 1126 dossiers. Là encore, au-delà de ce chiffre, il y a lieu de constater les résultats globaux positifs de cette section au cours de l'exercice. Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, le tableau qui suit démontre que 1097 dossiers ont été fermés grâce au processus de médiation offert par la Commission.

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation

Le tableau ci-dessus démontre que le nombre de dossiers réglés par la médiation a augmenté de plus de 150 dossiers au cours des 5 dernières années et de 60 dans la dernière année. Ces résultats dénotent à la fois les efforts pour traiter plus de dossiers en médiation dans les semaines suivant leur réception à la Commission, mais également l'augmentation du nombre de dossiers fixés au rôle de la Commission, puisque la fixation de dossiers incite parfois les parties à discuter.

AXE D'INTERVENTION 2.2

Traitement des dossiers de surveillance

Parmi ses activités de surveillance, la Commission a fixé, dans le cadre de sa planification stratégique 2009-2012, des objectifs portant sur les autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ainsi que sur les plaintes traitées.

Objectif 2.2.1

D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90 % des cas) en 2012	60 %

Contexte lié à l'objectif

La Commission s'est donné l'objectif d'assurer un traitement plus rapide des demandes dans le cadre des activités de surveillance tout en répondant aux attentes en matière de qualité, compte tenu des ressources disponibles.

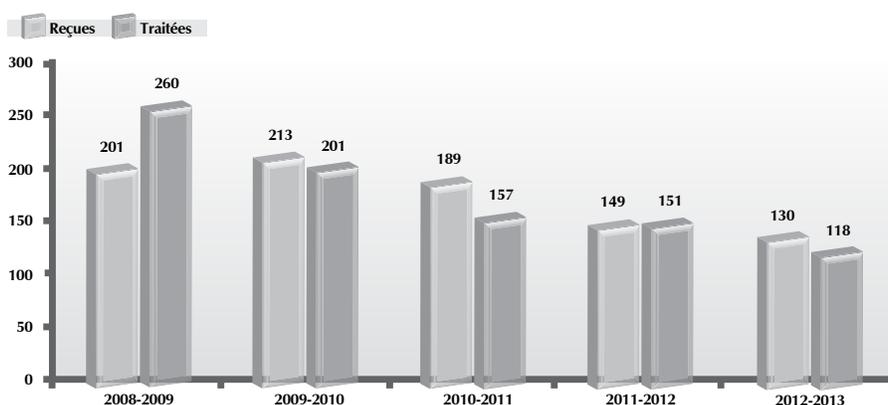
Résultats 2012-2013

L'objectif identifié à la planification stratégique 2009-2012 de la Commission était ambitieux. Il visait le traitement des demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins de recherche, d'étude ou de statistique dans un délai de 4 mois, et ce, pour 90 % des demandes.

Un engagement à la confidentialité doit être signé par tous les membres d'une équipe de recherche. Cet engagement fait partie des conditions d'autorisation de la Commission.

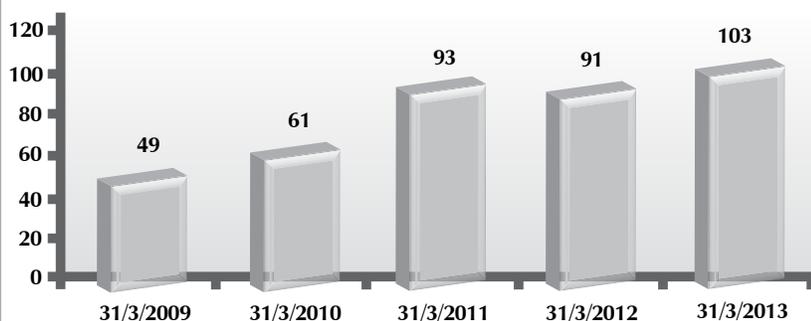
Au cours de l'exercice, cet objectif a été atteint dans 60 % des cas. Cet écart par rapport à l'objectif est dû à la complexité grandissante des demandes. Plusieurs enjeux de protection des renseignements personnels sont soulevés lors du traitement des demandes d'accès à des renseignements personnels à des fins de recherche. La multiplication des banques de données, l'appariement de ces banques à des renseignements détenus par les organismes publics, la collecte de matériel biologique permettant d'extraire le code génétique des participants ainsi que le caractère longitudinal de certaines recherches sont autant d'enjeux qui nécessitent une analyse exhaustive des mesures de protection des renseignements personnels dans le cadre des projets de recherche étudiés.

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



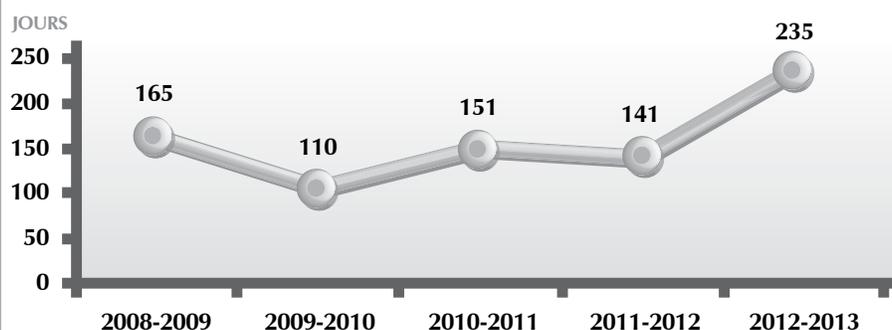
Comme l'indique le tableau ci-dessus, le nombre de demandes traitées au cours de l'exercice est sensiblement plus faible que le nombre de demandes reçues. Cet écart s'explique notamment par le départ de certains membres du personnel et par leur remplacement tardif. Les raisons évoquées précédemment quant à la complexité des demandes expliquent également cet écart.

Inventaire du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Tel qu'illustré par le tableau ci-dessus, l'inventaire des demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique s'est accru au cours de l'exercice en cours. Les raisons qui expliquent cet accroissement sont liées au manque de ressources de la Commission et à la complexité grandissante des demandes déposées.

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



Le délai moyen de traitement des demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique est passé de 141 jours à 235 jours au cours de l'exercice, pour les raisons évoquées précédemment.

OBJECTIF 2.2.2

D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80 % des cas) en 2012	67 %

Contexte lié à l'objectif

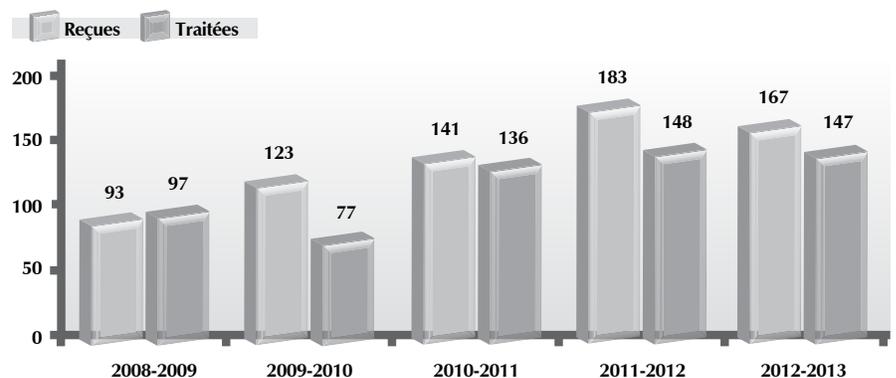
La Commission s'est donné comme objectif de réduire le délai de traitement des plaintes afin d'offrir des services de qualité, permettant ainsi d'intervenir en temps opportun pour assurer une protection des renseignements personnels et un accès à l'information conformes aux lois.

Une plainte en matière de protection des renseignements personnels porte sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication ou la destruction des renseignements personnels.

Résultats 2012-2013

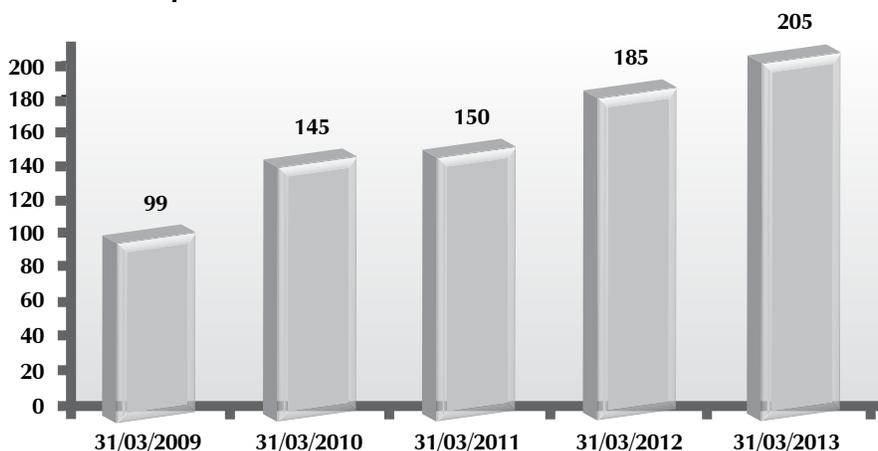
La Commission s'est engagée à traiter 80 % des dossiers de plaintes dans un délai de 10 mois. Au cours de l'exercice, l'objectif a été atteint dans 67 % des cas. Au cours de l'exercice précédent, cet objectif avait été atteint à 60 %. C'est donc dire qu'une amélioration peut être observée dans le délai moyen de traitement des plaintes. Quant au nombre de demandes traitées, celui-ci est demeuré le même qu'en 2011-2012, et ce, malgré les départs et le remplacement tardif d'employés.

Nombre de demandes d'enquête



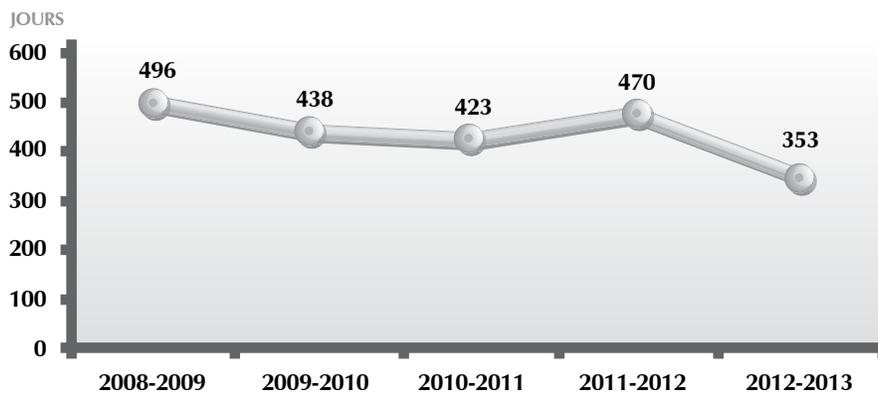
Le tableau ci-dessus démontre une diminution du nombre de demandes d'enquête reçues. Par contre, le nombre de demandes reçues est toujours plus élevé que le nombre de demandes traitées. Afin d'améliorer ces résultats, le processus d'enquête de la section surveillance de la Commission a été revu et simplifié. De nouvelles façons de faire sont en implantation et devraient permettre de traiter plus efficacement les plaintes soumises à la Commission.

Nombre d'enquêtes en inventaire



Le nombre de dossiers en inventaire est passé de 185 à 205 au cours de l'exercice. Le nouveau processus implanté par la section surveillance de la Commission permettra un traitement plus efficace des demandes d'enquête. En effet, un processus d'analyse préliminaire de la recevabilité des plaintes a été mis en œuvre afin de maximiser les ressources de la Commission. Ce nouveau processus a permis de réduire le délai moyen de traitement des enquêtes.

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes



Le délai moyen de traitement des enquêtes est passé de 470 jours à 353 jours. Cette réduction du délai de traitement de 117 jours est attribuable au nouveau processus d'analyse de la recevabilité des demandes de plaintes. Ce processus, en amélioration continue, permettra d'accroître le nombre de demandes traitées et, à terme, de réduire l'inventaire des dossiers.

AXE D'INTERVENTION 2.3

Communication avec la clientèle

OBJECTIF 2.3.1

D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel d'implantation		Atteint
Date d'implantation effective des services	2011	Atteint

Contexte lié à l'objectif

Afin de mieux informer les citoyens, la Commission souhaite réviser son service de renseignements téléphoniques et de correspondance. Les besoins de la clientèle ayant changé, il faut adapter ces services.

Résultats 2012-2013

En lien avec cet objectif du plan stratégique, la Commission a effectué, en mai 2010, le transfert auprès de Services Québec des appels de première ligne provenant des citoyens. À l'aide des outils mis à sa disposition, Services Québec communiquait une information de base, autant en matière d'accès à l'information que de protection des renseignements personnels. Services Québec s'appuyait sur des fiches d'information produites par la Commission afin de mieux répondre aux différentes questions posées par les citoyens. Les appels nécessitant des connaissances plus approfondies étaient relayés directement à la Commission qui voyait alors à fournir les réponses appropriées.

En mai 2012, les tâches attribuées au poste de préposé aux renseignements ont été bonifiées de sorte que la Commission a mis fin à cette entente et a pris comme orientation de poursuivre elle-même le service d'information aux citoyens. À cet effet, la Commission a embauché deux nouvelles préposées aux renseignements dans les mois qui ont suivi. Les nouvelles tâches des préposées aux renseignements sont réparties entre les trois préposées de sorte qu'une amélioration globale de ces services à la clientèle a été constatée, notamment au niveau des réponses données aux appels, aux courriers électroniques et aux communications écrites.

ENJEU 3

Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants

ORIENTATION 3

Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies

Contexte lié à l'orientation

L'évolution du contexte dans lequel la Commission réalise sa mission implique qu'elle appuie les gens qui y œuvrent et qu'elle leur fournisse des outils leur permettant d'utiliser au mieux leur expertise.

AXE D'INTERVENTION 3.1

Gestion des connaissances et des compétences

OBJECTIF 3.1.1

Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action		Plan d'action adopté et réalisé

Contexte lié à l'objectif

Afin de soutenir ses ressources humaines, la Commission souhaite offrir un milieu de travail stimulant et valorisant. Au surplus, la Commission souhaite assurer un meilleur transfert de connaissances, offrir de la formation, développer la polyvalence de son personnel, de ses gestionnaires et de ses membres et assurer la reconnaissance au travail.

Résultats 2012-2013

Un plan d'action détaillé déterminant les actions à poser ainsi que les échéanciers de réalisation concernant la mise en œuvre des éléments visés par cet objectif a été déposé en 2010. La Commission d'accès à l'information a donc embauché une stagiaire à la maîtrise en relations industrielles en avril 2011, afin de travailler exclusivement à l'élaboration de trois politiques, soit une politique sur le transfert des connaissances, une politique pour la formation et le développement des compétences et une politique sur la reconnaissance au travail. Les politiques ont respectivement été adoptées et signées par le président le 12 décembre 2011, le 16 février 2012 et le 22 mars 2012. La Commission a ainsi atteint son objectif pris à la planification stratégique 2009-2012. Les politiques sont aujourd'hui mises en application.

AXE D'INTERVENTION 3.2

Communication interne

OBJECTIF 3.2.1

Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission

Indicateurs	Cibles	Résultats
Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	Atteint
Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Atteint
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	Atteint

Contexte lié à l'objectif

La Commission a comme orientation d'améliorer sa performance. Pour y parvenir, elle souhaite parfaire ses outils de communication interne pour assurer un meilleur lien entre l'ensemble des employés et des membres, consulter le personnel et établir le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres.

Résultats 2012-2013

Pour parvenir à mettre en place des moyens de communication interne utiles et appropriés aux besoins des membres et du personnel, la Commission a d'abord dressé un état de situation à l'aide d'une consultation des employés qui s'est déroulée en mars 2010. Le résultat de ce sondage a fait ressortir le besoin de rafraîchir et d'actualiser le site intranet de l'organisation.

Aussi, un mandat de refonte du site intranet de la Commission a été confié à la Direction de l'administration. Le nouvel intranet, offert depuis le 31 mars 2011, est maintenant la voie privilégiée de transmission d'informations internes pour la Commission. Cet outil a mis fin aux messages électroniques destinés à tous qui embourbaient les boîtes de courriel. L'intranet a fait l'objet d'un sondage de satisfaction auprès des employés de la Commission. La majorité des employés se sont dits « très satisfaits » du nouvel intranet. Le site est mis à jour régulièrement et des améliorations y sont apportées au besoin.

AXE D'INTERVENTION 3.3

Support technologique

OBJECTIF 3.3.1

D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers

Indicateurs	Cibles	Résultats
Bilan annuel d'implantation		Bilan de projet en cours
Date d'implantation effective du système	2012	Novembre 2012

Contexte lié à l'objectif

La Commission souhaite se doter d'outils modernes et plus performants afin de remplir sa mission. Un nouveau système de gestion lui permettra d'améliorer le suivi de ses dossiers, passer à un mode numérique de traitement de ceux-ci, raccourcir les délais à l'ouverture, détenir davantage d'informations de gestion en temps réel, faciliter la confection des rôles et se doter d'un nouvel outil de gestion documentaire.

Résultats 2012-2013

Dans ce contexte, la Commission a poursuivi les travaux de remplacement de son système informatisé de gestion des dossiers par un système intégré des services des tribunaux administratifs (SISTA) en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles et la Régie du logement. Cette association a été possible du fait de la similitude des processus des tribunaux administratifs au niveau des activités juridictionnelles. Les spécificités propres à la Commission et les activités de la section de surveillance ont été développées et intégrées au projet dans un volet spécifique. Aucune compensation financière n'a été demandée à la Commission pour le développement des fonctionnalités génériques de la solution.

Le déploiement sur tous les postes de travail de la deuxième et dernière phase de réalisation a eu lieu au mois de novembre 2012 soit plus tôt que la cible fixée à la planification stratégique. Ce déploiement a permis l'utilisation à grande échelle des fonctionnalités propres à la gestion de la mise au rôle, aux décisions, aux autorisations de recherche de la section de surveillance, aux regroupements de dossiers, aux demandes accessoires et au complément des processus d'affaires livrés à la première phase de réalisation.

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

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

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

LES RÉSULTATS

La courtoisie et le respect

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

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue pour l'audience. Dans les faits, les avis sont expédiés plus de six semaines avant la date prévue de l'audience, ce qui diminue le nombre de demandes de remise et favorise la médiation entre les parties. Il peut arriver que la Commission expédie des avis de convocation dans un délai inférieur à six semaines avant la date d'audience projetée, afin de maximiser le nombre de dossiers portés au rôle.

Au moment des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

L'accessibilité

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

L'assistance

En mai 2010, la Commission a confié à Services Québec le mandat de répondre aux appels téléphoniques des citoyens demandant de l'information générale la concernant. Les appels de première ligne ont ainsi été sous la responsabilité de

Services Québec jusqu'au 14 mai 2012, tandis que les préposées aux renseignements de la Commission répondaient aux demandes plus spécifiques. Depuis cette date, considérant particulièrement la complexité des appels de première ligne, ceux-ci sont traités par des employés de la Commission.

La Commission d'accès est au service des citoyens pour leur fournir des renseignements sur toute question portant sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Globalement, un total de 28 263 appels ont été reçus par la Commission dans la dernière année, ce qui représente une diminution par rapport aux 37 740 appels de l'exercice financier 2011-2012. Dans le cadre de l'entente de services entre la Commission et Services Québec, cette dernière a traité 899 appels pour la période du 1^{er} avril 2012 au 14 mai 2012.

La Commission rend également disponible un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques concernant les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par les citoyens, les organismes publics, les chercheurs et les entreprises. Au cours du dernier exercice, ce système RVI a traité 21 724 appels, soit une baisse de 10 % par rapport aux 24 223 appels de l'année précédente.

Pour leur part, les téléphonistes-réceptionnistes des bureaux de Québec et de Montréal ont répondu à 17 869 appels répartis en 12 229 appels pour le bureau de Québec et 5 640 appels pour le bureau de Montréal. De ces 17 869 appels, 5 363 ont été confiés aux préposées aux renseignements en raison de la spécificité des questions.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues.

Demandes de renseignements par sujets

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements	2012-2013	2011-2012
	%	%
Demandes d'accès ou de rectification	25,8	24,2
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	13,1	20,1
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	4,7	6,4
Renseignements liés aux dossiers médicaux	4,4	4,8
Renseignements liés au logement	4,1	2,4
Renseignements liés au crédit	3,4	2,7
Utilisation de cartes d'identité	3,2	3,2
Renseignements liés aux caméras de surveillance	2	1,4
Notion de consentement	1,4	5,2
Autres	37,9	29,6

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Internet de la Commission. On peut notamment y prendre connaissance de formulaires et de modèles de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises ainsi qu'une quantité importante d'informations portant sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

La célérité

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

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

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	33 %	63 %
Répondre dans un délai de 24 h aux messages laissés dans la boîte vocale	Nombre de personnes rappelées dans les 24 h	94 %	72 %

En 2012-2013, les préposées ont répondu directement à 33 % des appels. L'an dernier, la majorité des appels (63 %) étaient d'abord pris en charge par Services Québec et, donc, répondus en direct. L'écart du pourcentage d'appels pris en direct s'explique par le fait que de nouvelles préposées ont été embauchées à la suite de ce changement et qu'elles ont dû suivre plusieurs formations dans les mois suivants leur entrée en fonction. Les résultats de l'an prochain devraient se rapprocher ou dépasser ceux de 2011-2012.

Par ailleurs, 94 % des personnes ont été rappelées dans les 24 heures pour un délai moyen de rappel de 5 heures 28 minutes. Il s'agit d'une amélioration de 22 % du nombre d'appels ayant été rendus dans les délais prescrits.

Quant aux demandes d'information écrites, la Commission s'engage à répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de la réception de demandes d'information générale reçues par courrier électronique, par télécopieur ou par courrier postal. La Commission a reçu 474 messages électroniques provenant de citoyens, de chercheurs, de responsables d'accès ou d'organismes pour des demandes de renseignements de tous genres. 97 % de ceux-ci ont reçu une réponse dans les trois jours ouvrables, comparativement à 94 % l'année dernière.

Un personnel compétent vous aide dans vos démarches et vous fournit toute l'information nécessaire.

Le délai moyen d'envoi de l'accusé de réception confirmant l'ouverture d'une nouvelle demande a été, au cours de l'exercice, de 11,5 jours ouvrables, en baisse par rapport au délai de 14,6 jours ouvrables compilé lors de l'exercice précédent. À ce sujet, la Déclaration de services aux citoyens fait état d'une cible de 10 jours ouvrables au maximum pour accuser réception d'une nouvelle demande. À ce sujet, la refonte du système de gestion des dossiers a eu un impact important sur ce délai. En effet, les délais ont été nettement accrus pendant l'implantation du système, notamment en raison du fait que la Commission a dû alimenter en données le nouveau système, mais également l'ancien système de gestion des dossiers. De plus, le temps nécessaire à l'apprentissage du fonctionnement du nouveau système a occasionné une accumulation de demandes à ouvrir. Toutefois, cette accumulation a été résorbée de sorte que

le délai moyen d'expédition de l'accusé de réception des nouvelles demandes a été de 7,2 jours ouvrables pour les demandes reçues du 1^{er} septembre 2012 jusqu'au 31 mars 2013.

L'impartialité, l'équité et la justification de la décision

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

L'accès à l'information et la confidentialité

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

Les plaintes à l'endroit de la Commission

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

Cinquante-huit plaintes ont été reçues à l'égard de la qualité des services rendus par la Commission au cours du dernier exercice comparativement à soixante-quinze au cours de l'exercice précédent. Le délai moyen de traitement des plaintes a diminué, passant de 18 jours en 2011-2012 à environ 10 jours lors du dernier exercice. Les insatisfactions les plus souvent exprimées portent sur les délais de traitement des dossiers. Vingt-neuf plaintes fondées ont été traitées lors du dernier exercice : 19 d'entre elles portaient sur les délais de traitement alors que les 10 autres plaintes portaient plutôt sur différents aspects du traitement des dossiers.

UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

Les tableaux qui suivent affichent les données afférentes aux effectifs en place au cours des cinq derniers exercices.

Répartition de l'effectif autorisé (ETC) par catégorie d'emploi à la fin des cinq derniers exercices

Catégories	31 mars 2013	31 mars 2012	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009
Membres	7	7	7	7	7
Cadres	4	4	4	4	4
Professionnels	28	30	29	29	20
Techniciens	11	11	12	12	10
Personnel de bureau	13	12	14	14	15
TOTAL	63	64	66	66	56

En référence au C.T. 211644 du 26 juin 2012 du Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'approche proposée quant aux mesures de réduction de l'effectif pour l'exercice financier 2012-2013, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 63 ETC. Lors du dernier exercice, la Commission a utilisé 57,27 ETC. Un écart est donc existant quant au nombre d'ETC autorisés et au nombre d'ETC utilisés par la Commission.

Toutefois, la Commission n'était pas en mesure de combler la totalité de cet écart tout en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées. Pour plus de détails, voir les résultats financiers de la Commission qui paraissent aux pages qui suivent.

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail

Catégories	31 mars 2013		31 mars 2012		31 mars 2011		31 mars 2010		31 mars 2009	
	Qc	Mtl								
Membres	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2
Cadres	3	0	4	0	5	0	4	0	4	0
Professionnels	20	11	20	10	24	8	19	8	19	6
Techniciens	9	2	7	1	8	1	9	1	9	2
Personnel de bureau	9	2	9	3	10	3	10	3	11	3
Total	44	19	43	18	49	15	45	15	46	13
TOTAL GLOBAL	63		61		64		60		59	

Au cours des cinq derniers exercices financiers, l'effectif en poste de la Commission a augmenté de 6,7 %, passant de 59 à 63 employés.

Répartition de l'effectif, au 31 mars 2013, par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	Total	%
Membres et présidence	7	1	4	2		14	22,2
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques		1	11	4	6	22	34,9
Direction de l'analyse et de l'évaluation			11	1	1	13	20,7
Direction de l'administration		1	5	4	4	14	22,2
Total	7	3	31	11	11	63	100

HC : Hors cadres; C : Cadres; P : Professionnels; T : Techniciens; PB : Personnel de bureau.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Les tableaux ci-dessous présentent la proportion de la masse salariale consacrée à la formation du personnel, ainsi que le nombre moyen de jours de formation suivie par personne. Également, les tableaux ci-après détaillent le montant alloué moyen par personne en ce qui a trait à la formation. Le montant utilisé pour le calcul de cette donnée est le montant des dépenses en frais d'inscription pour les formations, congrès et colloques.

Évolution des dépenses de formation

Année financière	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montants alloués par personne
2008-2009	3,52 %	n.d.	766 \$
2009-2010	3,03 %	2,18	1 080 \$
2010-2011	2,09 %	2,33	633 \$
2011-2012	2,15 %	2,87	640 \$
2012-2013	1,78 %	2,04	735 \$

En application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission se doit d'investir dans la formation et le perfectionnement des connaissances de ses membres et de ses employés. Il est à noter que le seuil minimal à respecter, afin de se conformer à cette loi, est de consacrer annuellement au moins 1 % du montant de la masse salariale organisationnelle.

En 2012, la Commission s'est dotée d'une politique de formation et de développement des compétences afin d'assurer le développement continu de son expertise.

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 1,78 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. La baisse de la proportion de la masse salariale engagée pour les dépenses en formation, comparativement à l'an dernier (2,15 %), s'explique entre autres par le fait que moins de journées de formation ont été données aux employés relativement à l'implantation et à la refonte du système de gestion de la Commission, puisque la phase de formation de ce projet était terminée.

Par contre, les montants alloués par personne concernant la formation à l'externe sont plus élevés en 2012-2013. En effet, la dépense en frais d'inscription pour les formations, congrès et colloques a été plus importante que pour l'année antérieure.

Jours de formation selon les catégories d'emploi

Année financière	Cadres	Membres	Professionnels	Fonctionnaires	Total
2008-2009	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
2009-2010	5,3	16,5	88,6	20,6	130,9
2010-2011	n.d.	0,5	129,4	19,6	149,4
2011-2012	13	21,2	110,9	30,1	175,2
2012-2013	8,4	7,1	88,1	24,7	128,3

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2012-2013, aucun employé permanent de la Commission n'a pris sa retraite.

Les départs à la retraite représenteront 13,6 % de l'effectif de la fonction publique au cours des trois prochaines années.

– Portrait général de la main-d'oeuvre de la fonction publique, SCT 2013

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

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2008-2009			1
2009-2010			
2010-2011		2	1
2011-2012	1		1
2012-2013			

Indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Le tableau suivant reproduit les données portant sur le taux de départ volontaire des employés permanents de la Commission qui ont quitté soit pour la retraite, soit par mutation pour un autre ministère ou par démission. Il est à noter qu'il y a eu une démission pour l'exercice 2012-2013.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Année financière	Taux de départ volontaire
2008-2009	10,87 %
2009-2010	7,84 %
2010-2011	15,68 %
2011-2012	17,31 %
2012-2013	5,66 %

Au cours du dernier exercice financier, le taux de départ volontaire a nettement diminué, apportant ainsi une meilleure stabilité de l'effectif en place.

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Le budget de dépenses 2012-2013 de la Commission a été ajusté en cours d'année afin de permettre à la Commission d'assumer des dépenses particulières non récurrentes, tel que certains ajustements salariaux rétroactifs pour certains corps d'emploi. En intégrant une subvention reçue de 21 k\$ afin de permettre l'embauche d'étudiants, un total de 416 k\$ a été ajouté au budget initial, pour atteindre un montant total de 6 127,8 k\$

Comme il appert du tableau qui suit, la Commission a dépensé 6 116,4 k\$ au cours du dernier exercice et est donc parvenu à dépenser un montant moindre aux sommes qui lui ont été confiées.

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices

	Dépenses réelles 2008-2009 (000 \$)	Dépenses réelles 2009-2010 (000 \$)	Dépenses réelles 2010-2011 (000 \$)	Dépenses réelles 2011-2012 (000 \$)	Dépenses réelles 2012-2013 (000 \$)	Écart ¹ (000 \$)	Variation ² (%)
Rémunération	3 634,3	4 087,0	4 218,7	4 448,3	4 933,3	485,0	10,9 %
Fonctionnement							
Loyers	421,3	508,2	536,7	588,8	604,0	15,2	2,6 %
Services de transport et de communication	233,9	223,1	199,5	205,1	193,9	(11,2)	-5,5 %
Services professionnels, administratifs et autres	437,5	237,1	278,4	272,4	205,0	(67,4)	-24,7 %
Fournitures et approvisionnement	73,1	123,2	121,2	95,3	85,2	(10,1)	-10,6 %
Amortissement des immobilisations	34,0	33,2	27,4	46,9	95,0	48,1	102,6 %
Total fonctionnement	1 199,8	1 124,8	1 163,2	1 208,5	1 183,1	(25,4)	-2,1 %
Total des dépenses	4 834,1	5 211,8	5 381,9	5 656,8	6 116,4	459,6	8,1 %
	Investissements réels 2008-2009 (000 \$)	Investissements réels 2009-2010 (000 \$)	Investissements réels 2010-2011 (000 \$)	Investissements réels 2011-2012 (000 \$)	Investissements réels 2012-2013 (000 \$)	Écart ¹ (000 \$)	Variation ² (%)
Acquisitions d'immobilisations	149,0	70,0	294,7	292,2	511,7	219,5	75,1 %

Note 1 : Écart entre les dépenses de 2011-2012 et celles de 2012-2013.

Note 2 : Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2011-2012.

En fonction des ajustements budgétaires décrits précédemment, le poste budgétaire lié à la dépense de rémunération inclut des paiements rétroactifs accordés aux juristes de l'État à la suite de la signature de leur nouvelle convention collective. Ces paiements s'élevaient à un total approximatif de 307 k\$. De plus, un montant total d'environ 48 k\$ a également été versé à trois membres de la Commission nommés en juin 2012 et qui avaient droit à un ajustement salarial en raison de cette même convention collective.

Par ailleurs, les avancements d'échelon et les augmentations salariales accordés à l'ensemble des employés de l'État expliquent aussi l'augmentation de la dépense à ce poste budgétaire.

L'augmentation des dépenses au poste de l'amortissement des immobilisations s'explique par la mise en production de la deuxième et dernière phase du projet de développement informatique de la Commission. Cette augmentation de dépense a nécessité d'importantes compressions dans les autres catégories de dépense de fonctionnement afin de respecter le budget annuel de la Commission.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de la dernière année, la Commission a complété le développement de son nouveau système informatique lié aux dossiers de mission tel que le prévoit sa planification stratégique 2009-2012. Les prévisions budgétaires et l'échéancier ont été respectés. Une économie de 40,3 k\$ a même été réalisée, soit 2,4 % du budget initial. Ce développement constituait le seul projet d'infrastructure de la Commission au cours du dernier exercice. Le total des dépenses associées à ce projet informatique a été de 1 664,7 k\$, comparativement à un budget de 1 705 k\$.

En plus de ce projet, la Commission travaille en continu au renouvellement de son infrastructure technologique. Ce renouvellement est nécessaire afin d'assurer la stabilité des opérations et des services offerts et la sécurité de ses ressources informationnelles.

Par conséquent, l'écart entre les dépenses réelles engagées au poste budgétaire lié aux ressources informationnelles et les prévisions n'est pas significatif comme le démontre le tableau ci-après.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

	Dépenses et investissements prévus (000 \$)	Dépenses et investissements réels (000 \$)	Écarts
Total des activités d'encadrement	29,3	29,3	0,0
Total des activités de continuité	263,5	293,5	(30,0)
Total des projets	576,6	536,3	40,3
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	869,4	859,1	10,3

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web

La Commission s'applique à respecter les standards sur l'accessibilité Web. Adoptés par le Conseil du trésor, ces standards énoncent les règles prévoyant que tout site Internet, document téléchargeable ou contenu multimédia soit accessible afin d'en faciliter son utilisation par toute personne, handicapée ou non. La Commission a tenu compte des standards sur l'accessibilité Web lors de la refonte de son site Internet en 2011-2012. Un audit de conformité n'a cependant pas été effectué. Bien que des éléments disponibles sur son site Internet ne soient toujours pas accessibles selon ces standards, les travaux se poursuivent afin d'en assurer la conformité dans les plus brefs délais.

À cet effet, un cadre de gouvernance a été adopté par le comité de direction. Les personnes responsables de la diffusion du contenu ont été formées et sensibilisées. La Commission a également procédé à l'acquisition de logiciels permettant de rédiger des documents téléchargeables accessibles.

Règles pour les bonis au rendement

En conformité avec le décret 234-2013 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucun boni au rendement ne leur a été versé pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

Également, aucun boni n'a été versé aux cadres et au cadre juridique de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière 2012-2013 en ce qui concerne l'évaluation au rendement de cette même année.

AUTRES EXIGENCES

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

L'article 21.1 de la Loi sur la protection dans le secteur privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement, dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont respectés. La Commission n'a émis aucune autorisation au cours du dernier exercice en vertu de cet article.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, en 2001, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation toujours valide de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan inc. et IMS du Canada ltée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission. De ces organisations, seules Brogan Inc. et IMS du Canada ltée, agissant désormais conjointement sous l'appellation IMS Brogan, se prévalaient encore, au 31 mars 2013, de l'autorisation délivrée par la Commission.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

Le Règlement sur la diffusion peut être consulté dans la section Lois et règlements du site Internet de la Commission.

Diffusion de l'information

En application de ses obligations de diffusion proactive de l'information prévues au Règlement sur la diffusion, la Commission alimente de façon continue son site Internet des documents exigés en vertu de ce règlement. Plus particulièrement, conformément à l'article 6 de ce règlement, la Commission transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La SOQUIJ diffuse sur son site Internet les décisions de la Commission après avoir retiré tous les renseignements personnels d'identification. La Commission conserve toutefois sur son site Internet les décisions plus anciennes non diffusées par la SOQUIJ.

Demandes d'accès à l'information

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu quarante et une demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès. Celle-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à trente-deux de ces demandes. Suivent ci-après les statistiques se rapportant à ces différentes demandes d'accès. Les tableaux présentés détaillent la nature des demandes d'accès à l'information déposées à la Commission, les réponses données par la Commission et le délai moyen de réponse.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie impliquée :	17
Documents d'un dossier demandés par un tiers :	6
Documents administratifs :	18
	41

Aucune demande d'accès n'a fait l'objet d'un refus complet ni n'a nécessité de mesure d'accommodement raisonnable dans le but de permettre au demandeur d'accès d'exercer ses droits.

Les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs d'accès sont reproduits ci-après.

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2012-2013

Demandes d'accès traitées en 2012-2013	41
Demandes d'accès acceptées totalement	29
Demandes d'accès acceptées partiellement	5
Demandes d'accès refusées	0
Demandes d'accès relevant davantage de la compétence d'un autre organisme	4
Documents non détenus par la Commission	3

Les refus partiels aux demandes d'accès adressées à la Commission s'appuyaient sur l'article 37 de la Loi sur l'accès, pour une phrase dans un document, ainsi que sur l'article 28, concernant l'accès à un rapport d'enquête avant la prise de décision. Par ailleurs, en réponse à trois demandes d'accès, la Commission a invoqué les articles 53, 54 et 59 afin de protéger des renseignements personnels. La Commission a aussi transféré quatre demandes d'accès à d'autres organismes publics qui détenaient les documents visés par la demande, en application de l'article 48 de la Loi sur l'accès. Trente-six demandes d'accès ont été traitées dans un délai de 20 jours et cinq l'ont été dans un délai variant entre 20 et 30 jours.

Sensibilisation et formation

La Commission mise sur les connaissances et la compétence de son équipe quant à la protection à accorder aux renseignements personnels qu'elle détient. Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cet effet, les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de nombreuses 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. Cette formation est aussi dispensée aux employés qui désirent approfondir leurs connaissances.

MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

La Commission a adopté une Politique linguistique en 1998 qui respecte la Charte de la langue française. Cette politique a reçu un avis favorable de l'Office québécois de la langue française (OQLF) quant à son contenu. Elle comporte cinq parties :

- La maîtrise du français;
- Les communications institutionnelles, textes et documents;
- Les rapports avec le public;
- La langue de travail;
- La politique d'achat et les mesures connexes.

La Commission n'a reçu aucune plainte concernant l'application de cette politique au cours du dernier exercice et aucune infraction n'a été constatée.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

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

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Sur son site Internet, la Commission offre des modèles de lettres visant 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, de rectification, de révision et d'examen de mécontentement, mais également à déposer une plainte destinée à la section de surveillance de la Commission.

Une révision de plusieurs documents disponibles sur le site Internet de la Commission a été amorcée afin de mieux vulgariser et clarifier la documentation et les formulaires disponibles à l'attention des citoyens, des chercheurs, des organismes publics et des entreprises. À titre d'exemple, la Commission a revu le formulaire de désignation du responsable de l'accès aux documents des organismes publics et du responsable de la protection des renseignements personnels ainsi que le formulaire de demande d'autorisation de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice 2012-2013. Certains de ces tableaux concernent l'effectif permanent alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

Embauche totale au cours de la période de 2012-2013

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	2	5	7	1
Nombre d'employés en place au 31 mars 2013	53	10	1	0

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

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013

Statuts d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Permanents	2					0	0
Occasionnels	5	2				2	40
Étudiants	7	1				1	14
Stagiaires	1					0	0
Total	15	3	0	0	0	3	20

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

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Année financière	Permanent (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2008-2009	18	7	8	100
2009-2010	33	0	0	67
2010-2011	0	8	0	0
2011-2012	0	0	14	0
2012-2013	0	40	14	0

Le tableau suivant met en relief la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des cinq derniers exercices.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	31 mars 2013		31 mars 2012		31 mars 2011		31 mars 2010		31 mars 2009	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	3	6 %	3	6 %	3	6 %	5	10 %	5	10 %
Autochtones										
Anglophones										
Personnes handicapées										

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2013

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	3,8							1	1,9	3	5,7
Autochtones												
Anglophones												
Personnes handicapées												

Les deux tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2012-2013 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2013.

Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi

	Personnel permanent	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	2	5	5	1	13
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	100	100	71	100	87

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2013

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	7	3	25	11	7	53
Nombre de femmes ayant le statut d'employée permanente	5	1	17	9	7	39
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	71 %	33 %	68 %	81 %	100 %	74 %

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 mesures ou actions prises en 2012-2013 à cet effet.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2012 (Cohorte 2013)	Automne 2011 (Cohorte 2012)	Automne 2010 (Cohorte 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	0	0	0

Autres mesures ou actions en 2012-2013 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Aucune	s.o.	s.o.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Commission n'est pas assujettie à la Loi sur le développement durable. Tout de même, les employés et les membres de la Commission posent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable comme l'utilisation de tasses à café réutilisables, le recyclage de plusieurs matières, les impressions recto verso et une utilisation répandue des transports en commun lors de déplacements effectués dans le cadre du travail.

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 et à assurer la transparence et la reddition de compte relative au processus tarifaire.

La Commission a complété l'analyse détaillée des services qu'elle rend. Bien que certains services pourraient faire l'objet d'une tarification, au sens de la Politique susmentionnée, la Commission a décidé, à court terme, de ne proposer aucun tarif pour ces services.

ANNEXES

ANNEXE I

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2012-2013

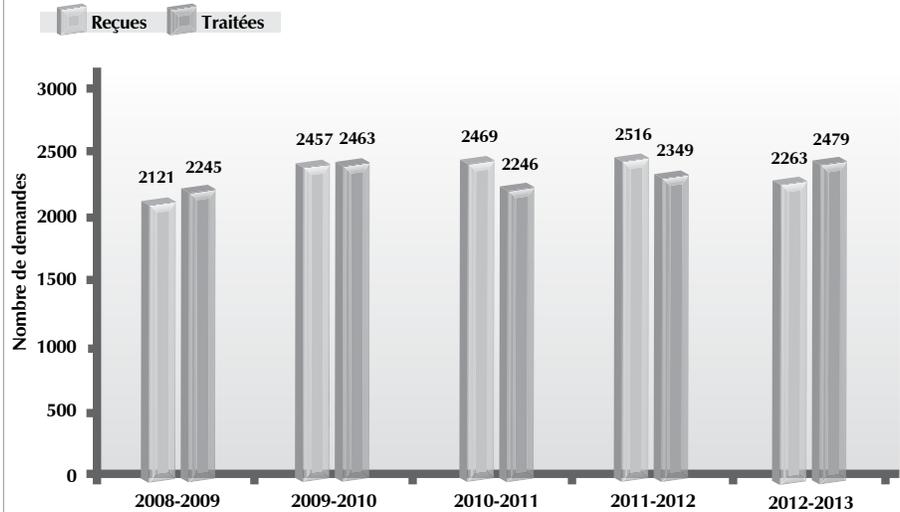
Type de demande	Demandes reçues en 2012-2013	Demandes traitées en 2012-2013 ¹
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	861	970
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	455	533
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	55	57
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	3	2
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	78	63
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	214	266
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	33	46
Avis	24	33
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	123	113
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	7	5
Enquêtes (secteur public)	92	69
Enquêtes (secteur privé)	75	78
Demandes d'information (secteur public)	21	30
Demandes d'information (secteur privé)	24	20
Demandes en biométrie	3	3
Inspections (secteur public)	4	11
Inspections (secteur privé)	119	124
Activités administratives	72	56
TOTAL	2 263	2 479

1. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2012.

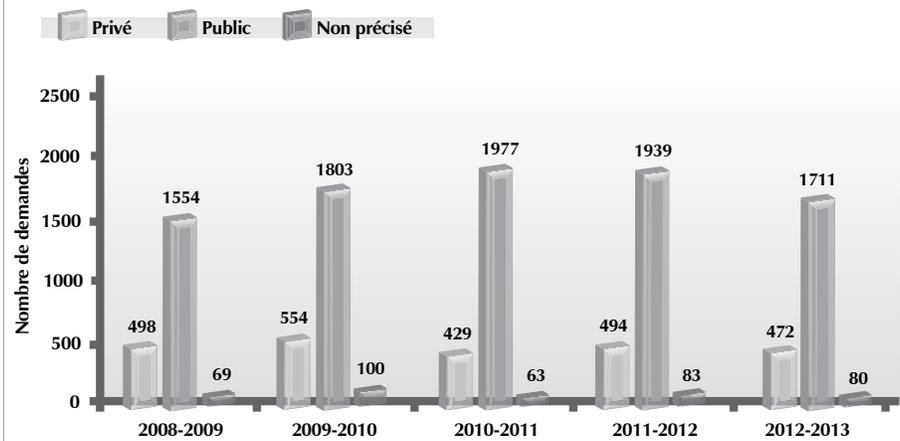
ANNEXE II

STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES

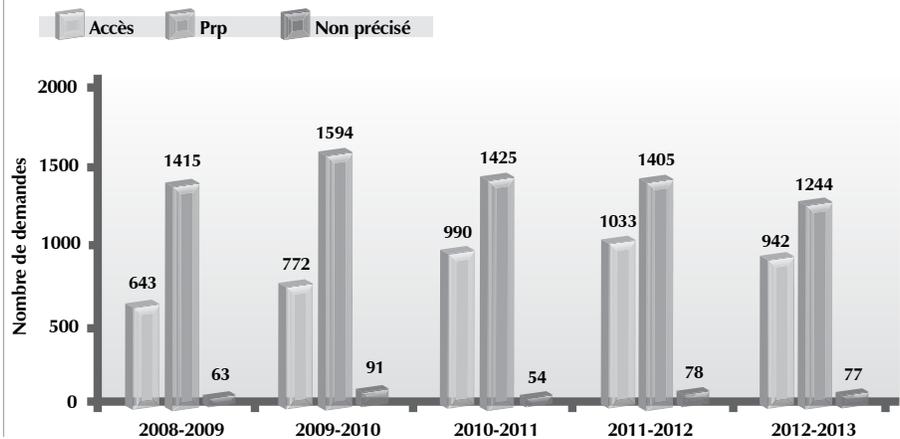
Nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités



Nombre de demandes reçues par secteur



Nombre de demandes reçues par sujet



Prp : Protection des renseignements personnels

ANNEXE III

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

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

Section I

Dispositions générales

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

Section II

Devoirs relatifs à la fonction du membre

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

Section III

Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission;

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

Adopté le 14 décembre 2006

ANNEXE IV

Sommaire du Plan stratégique 2009-2012

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS
Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec	1.1 Information en ligne	1.1.1 Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens
		1.2 Activités de communication ciblées	1.2.1 Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics
		1.3 Activités d'inspection	1.3.1 Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi
Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité	2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle	2.1 Traitement des dossiers juridictionnels	2.1.1 Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées
			2.1.2 D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009
			2.1.3 D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009
		2.2 Traitement des dossiers de surveillance	2.2.1 D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas
			2.2.2 D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas
		2.3 Communication avec la clientèle	2.3.1 D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle
Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants	3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies	3.1 Gestion des connaissances et des compétences	3.1.1 Mettre en oeuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail
		3.2 Communication interne	3.2.1 Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission
		3.3 Support technologique	3.3.1 D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers

INDICATEURS	CIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage du site Internet révisé • Nombre d'accès au site Internet de la Commission 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % d'ici 2011
<ul style="list-style-type: none"> • Activités de promotion réalisées • Interventions dans des débats publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Au moins 2 activités annuellement
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et portée des inspections réalisées • Pourcentage de suivis effectués 	<ul style="list-style-type: none"> • 20 inspections annuellement • 100 %
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de rôles d'audiences particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 rôles d'audiences particuliers par année
<ul style="list-style-type: none"> • Variation du délai moyen de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • 20 % du délai moyen de traitement
<ul style="list-style-type: none"> • Variation du nombre de dossiers 	<ul style="list-style-type: none"> • 20 % du nombre de dossiers
<ul style="list-style-type: none"> • Délai de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Délai maximum de 4 mois (90 % des cas)
<ul style="list-style-type: none"> • Délai de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Délai maximum de 10 mois • (80 % des cas)
<ul style="list-style-type: none"> • Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective des services 	
<ul style="list-style-type: none"> • Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action 	
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un outil formel de communication interne • Mesures de consultation du personnel réalisées • Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres 	<ul style="list-style-type: none"> • Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011 • 1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010 • Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012
<ul style="list-style-type: none"> • Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective du système 	<ul style="list-style-type: none"> • 2012



Commission
d'accès à l'information
du Québec

575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
www.cai.gouv.qc.ca



Commission
d'accès à l'information
du Québec

575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
www.cai.gouv.qc.ca

