

SÉMINAIRE « ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »

Québec, le 12 mai 2011

LA COMMISSION D'ACCÈS À
L'INFORMATION DU QUÉBEC

M^e Reno Bernier, LL.M, MBA
Directeur des affaires juridiques



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Rencontre avec la haute direction
des ministères et organismes

PLAN DE PRÉSENTATION

- ❑ Historique et contexte législatif
- ❑ Présentation générale de la Commission
- ❑ Fonction de surveillance
- ❑ Fonction juridictionnelle
- ❑ Planification stratégique 2009-2012
- ❑ Réorganisation des services de médiation
- ❑ Conclusion
- ❑ Questions / Commentaires



HISTORIQUE ET CONTEXTE LÉGISLATIF

- ❑ **1975 : Charte des droits et libertés de la personne**
 - Art. 44 : droit à l'information
 - Art. 5 : droit au respect de sa vie privée

- ❑ **1981 : Commission Paré**

- ❑ **1982 : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**
 - Création de la Commission
 - Accès aux documents des organismes publics
 - Protection des renseignements personnels



HISTORIQUE ET CONTEXTE LÉGISLATIF

- ❑ **1991 : Code civil du Québec**
 - Articles 35 à 41 : codification du droit au respect de la vie privée

- ❑ **1994 : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé**
 - Protection des renseignements personnels dans les entreprises

- ❑ **2006 : Projet de loi #86**



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

Mission

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.



**Commission d'accès
à l'information
du Québec**

12 mai 2011

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

Constitution et organisation (articles 103 à 121 de la LAI)

- Composition
- Nomination des membres
- Personnel de la Commission
- Organisme multifonctionnel



FONCTION DE SURVEILLANCE

(articles 122 à 134 de la LAI)

*Surveiller,
contrôler et
promouvoir*



- Enquêtes
- Inspections
- Avis sur les ententes
- Autorisations de recherche
- Avis sur les projets de loi
- Veille législative
- Promotion / information
- Portrait statistique



Commission d'accès
à l'information
du Québec

12 mai 2011

FONCTION JURIDICTIONNELLE

(articles 134.1 à 146.1 de la LAI)

Trancher les litiges en tant que tribunal administratif



- Demandes de révision
- Examens de mécontentement
- Autres demandes
- Médiation
- Appel des décisions
- Nouveau règlement sur la procédure et la preuve
- Portrait statistique



PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2009-2012

APERÇU DES OBJECTIFS

- ❑ **Orientation 1 : Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès et de PRP**
 - Révision du site Internet
 - Activités de promotion de la PRP notamment auprès des jeunes
 - Intensification des activités d'inspection

- ❑ **Orientation 2 : Offrir des services de qualité**
 - Rôles spéciaux
 - Réduction des délais de traitement
 - Des dossiers de médiation
 - Des plaintes
 - Des demandes d'autorisation de recherche
 - Service de renseignements téléphoniques mieux adapté



PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2009-2012

APERÇU DES OBJECTIFS

- **Orientation 3 : Assurer la performance de la Commission en misant sur les compétences et la technologie**
 - **Formation, développement des compétences, transfert de connaissances et reconnaissance**
 - **Meilleurs outils de communication interne (ex. site intranet)**
 - **Nouveau système informatisé de gestion**



LA RÉORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

- ❑ **Caractéristiques du service**
- ❑ **Contexte de la réorganisation**
- ❑ **Principaux changements depuis 2008**
 - Révision des processus
 - Bonification de l'offre de service
 - Qualité et reconnaissance
 - Promotion de la médiation



LA RÉORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

- ❑ **Caractéristiques du service**
- ❑ **Contexte de la réorganisation**
- ❑ **Principaux changements depuis 2008**
 - Révision des processus
 - Bonification de l'offre de service
 - Qualité et reconnaissance
 - Promotion de la médiation



LA RÉORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

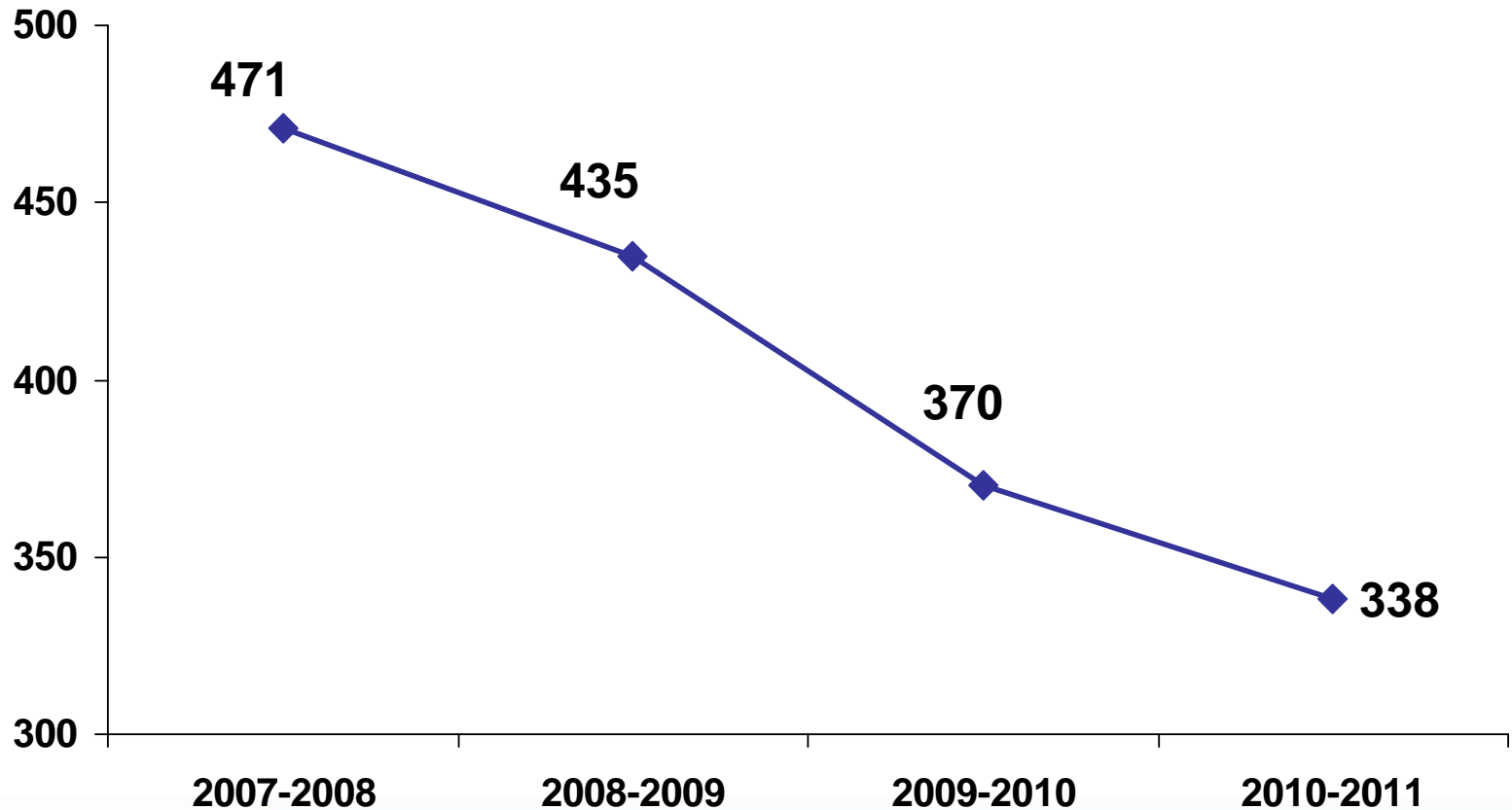
□ Des résultats concluants!

- Analyse sur réception de tous les dossiers
- Augmentation du nombre de dossiers réglés
- Intervention plus rapide; ex. en 2010-2011 :
 - 23% réglés dans les 100 jours
 - 49% réglés avant l'avis de convocation
- Réduction du délai moyen de traitement



LA RÉORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Réduction du délai moyen de traitement des dossiers de médiation (en jours)



Commission d'accès
à l'information
du Québec

12 mai 2011

LA RÉORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

□ Avantages pour les M /O

- Un médiateur compétent et impartial à votre disposition sans frais!
- Un processus volontaire, plus souple, moins formel et plus rapide
- Les parties conservent le contrôle des coûts, du processus et du résultat
- L'objectif est d'obtenir un règlement satisfaisant pour les DEUX parties
- Un exercice « pédagogique » du médiateur auprès du demandeur = parfois retrait ou reformulation



LA RÉORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

□ Avantages pour les M /O

- Moins d'audience = moins de préparation, moins de déplacements, moins de copies de documents, moins d'assignations de témoins, etc. donc moins de coûts
- Même en l'absence de règlement, la médiation permet une meilleure préparation pour audience
- Sentiment d'avoir été entendu et respecté + Approche d'écoute et d'empathie + Approche axée sur les besoins et intérêts = un citoyen satisfait et une meilleure relation avec votre clientèle !
- Satisfaction du citoyen = confiance envers l'État
- Réduction générale des délais pour les autres dossiers qui doivent procéder



LA RÉORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION

□ Attentes envers les M / O

- Ouverture à la médiation et participation active
- Réceptivité aux nouveaux modes d'intervention (ex. conférence téléphonique, médiation en personne, etc.)
- Disponibilité pour la médiation plus tôt dans le processus, pas seulement après l'avis de convocation
- Souplesse et imagination dans la recherche de solutions
- Appui des autorités envers leur responsable d'accès qui risque d'être sollicité davantage au début du processus et le plaideur du contentieux par la suite
- Suggestions d'amélioration de nos services de médiation



CONCLUSION

QUESTIONS / COMMENTAIRES

M^e Reno Bernier (418) 528-9664
reno.bernier@cai.gouv.qc.ca



Commission d'accès
à l'information
du Québec

12 mai 2011