

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

20



20



Commission
d'accès à l'information
du Québec

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

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

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

Dépôt légal - 2017
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-79634-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-79635-0 (version PDF)



La Commission en quelques chiffres

2536

NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES REÇUES,
TOUS SECTEURS D'ACTIVITÉ

2194

NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES REÇUES,
À LA SECTION JURIDICTIONNELLE

17 %

AUGMENTATION DES DEMANDES REÇUES
À LA SECTION JURIDICTIONNELLE EN 2 ANS

422

NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES
PAR LA SECTION JURIDICTIONNELLE

1308

NOMBRE DE DOSSIERS DE LA SECTION
JURIDICTIONNELLE FIXÉS AU RÔLE D'AUDIENCES

28 %

DIMINUTION DU DÉLAI MOYEN
DE DÉLIBÉRÉ EN 1 AN

7

NOMBRE DE MEMBRES
AU 31 MARS 2017

51

NOMBRE D'EMPLOYÉS
AU 31 MARS 2017

Québec, octobre 2017

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale

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

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), je suis heureuse 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 2017.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

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

La Ministre responsable de l'Accès à l'information
et de la Réforme des institutions démocratiques,

RITA LC DE SANTIS



Québec, octobre 2017

Madame Rita Lc de Santis
Ministre responsable de l'Accès à l'information
et de la Réforme des institutions démocratiques

875, Grande Allée Est
5^e étage, bureau H5.725
Québec (Québec) G1R 4Y8

Madame la 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 2016 au 31 mars 2017. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats obtenus au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

JEAN CHARTIER

Table des matières

1	MOT DU PRÉSIDENT.....	2
2	DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	4
3	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION	5
	3.1 La mission	5
	3.2 La vision.....	5
	3.3 Les valeurs	5
	3.4 Les principales activités.....	6
	3.5 La structure organisationnelle	7
	Organigramme	9
4	CONTEXTE ET ENJEUX	10
5	TABLEAU SOMMAIRE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2014-2018.....	16
6	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE <i>PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018</i>	18
	ENJEUX	
	Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	18
	Orientation 1.1	
	Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information.....	18
	Orientation 1.2	
	Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	20
7	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	37
8	UTILISATION DES RESSOURCES.....	41

9.1 L'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé	48
9.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	48
9.3 Les mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec	50
9.4 L'emploi et la qualité de la langue française	50
9.5 L'éthique et la déontologie des membres de la Commission	51
9.6 L'allègement réglementaire et administratif	51
9.7 L'accès à l'égalité en emploi	51
9.8 Le développement durable et les changements climatiques	55
9.9 La politique de financement des services publics	55
9.10 La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de services	55

Annexes

ANNEXE I - Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2016-2017	56
ANNEXE II - Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information	57
ANNEXE III - Présentation sommaire des résultats du <i>Plan stratégique 2014-2018</i>	59

Liste des tableaux

Tableau sommaire de la Planification stratégique 2014-2018	16
Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018)	22
Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées	23
Détail des demandes d'autorisation d'accès par catégories de demandes au cours du dernier exercice	23
Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement au terme des cinq derniers exercices	24
Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique	24
Délai moyen de traitement des différentes catégories de demandes d'autorisation d'accès	25
Distribution des dossiers d'autorisation d'accès selon les délais de traitement	25
Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)	26
Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées	26
Nombre d'enquêtes en traitement	27
Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes	27
Distribution des dossiers clos en analyse préliminaire selon le délai de traitement	28
Distribution des dossiers clos après enquête selon le délai de traitement	28
Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées	28
Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement	29
Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation	29
Répartition du nombre d'audiences tenues selon l'endroit	29
Nombre de décisions juridictionnelles rendues	30
Évolution du délai moyen de délibéré	30
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation	31
Nombre de dossiers réglés en médiation selon le délai de traitement	31
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec une seule audience	32
Délai de traitement pour les décisions rendues avec une seule audience	32
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise	33
Nombre de dossiers finalisés selon le nombre d'audiences requises et la durée du traitement	33

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)	34
Nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences	35
Demandes de renseignements par sujet	38
Délais de réponse aux appels téléphoniques	39
Effectif en poste au 31 mars	41
Heures rémunérées en 2016-2017	41
Effectif autorisé total	42
Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2017 par unité administrative.	42
Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail.	43
Évolution des dépenses de formation	43
Jours de formation selon les catégories d'emploi.	44
Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite.	44
Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent.	45
Bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1 ^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.	45
État des dépenses au cours des cinq derniers exercices.	46
Nature des demandes d'accès.	49
Demandes d'accès traitées par la Commission en 2016-2017.	49
Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2016-2017	52
Embauche des membres des groupes cibles en 2016-2017	52
Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi.	52
Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	53
Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2017.	53
Taux d'embauche des femmes en 2016-2017 par statut d'emploi	54
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2017	54
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	54
Autres mesures ou actions en 2016-2017 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)	55
Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1 ^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017	55

MOT DU PRÉSIDENT



La table est mise...

Le rapport annuel des activités de la Commission d'accès à l'information représente à coup sûr un événement important dans le cycle de nos opérations.

Il nous permet notamment de jeter un regard sur l'année qui se termine, de porter un jugement sur le rendement de notre institution ainsi que sur la qualité des services rendus et d'inscrire, pour l'avenir, l'objet de nos préoccupations.

Parmi les éléments importants de cette année 2016-2017, il faut retenir l'augmentation des demandes déposées devant la Commission qui se manifeste et se confirme depuis les deux dernières années. La Commission a réussi à augmenter sensiblement le nombre de décisions rendues par sa section juridictionnelle, mais le nombre de dossiers réglés au moyen de la médiation a subi une baisse marquée attribuable à l'absence des juristes de la Commission pendant une période de 18 semaines. Cette situation et les ressources limitées de la Commission ne nous ont toutefois pas permis d'atteindre certains objectifs de notre planification stratégique en ce qui a trait au nombre de dossiers traités au cours de l'année dans les sections juridictionnelle et de surveillance. La Commission poursuit ses efforts afin d'améliorer ses façons de faire et de réduire ses délais lorsqu'il s'agit du traitement des plaintes des citoyens à l'encontre des entreprises privées et des organismes publics.

L'un des aspects importants de la mission de la Commission est, sans aucun doute, le rôle qu'elle assume et accomplit lorsqu'elle présente au gouvernement son rapport quinquennal. Ce rapport sur la mise en œuvre de la législation en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels est une occasion de faire le point sur l'efficacité de ces lois et de proposer des modifications visant leur amélioration continue et leur adaptation au contexte technologique en constante évolution.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le rapport quinquennal 2016 de la Commission a été déposé à l'Assemblée nationale et il a fait l'objet d'une Commission parlementaire tenue au mois d'août 2017, quelques jours avant la mise sous presse du présent rapport annuel. Le bilan dressé par la Commission et les intervenants qui se sont exprimés est très clair : des modifications législatives importantes s'imposent. De nombreuses solutions concrètes sont proposées pour redonner aux citoyens un véritable droit d'accès aux documents des organismes publics et un meilleur contrôle sur leur renseignements personnels, qu'ils soient détenus par ces derniers ou les entreprises privées. Les propositions ont été nombreuses, progressistes et diversifiées.

Tant pour le soussigné, pour les membres de la Commission que pour les groupes qui se sont succédé devant les parlementaires, la table est mise et les attentes sont grandes en ce qui concerne la réforme annoncée de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. Nos législations doivent dorénavant exprimer clairement l'engagement du gouvernement à faire preuve d'une plus grande transparence et contenir des moyens permettant d'assurer la protection de nos renseignements personnels à l'ère numérique. Nous attendons tous maintenant le dépôt d'un projet de loi.

Je termine en adressant des remerciements particuliers à deux membres de la Commission qui ont quitté leurs fonctions au cours de la dernière année. M^e Hélène Grenier qui, pendant 20 ans, aura servi la Commission et ses concitoyens. Son assiduité, son professionnalisme et sa compétence en ont fait un exemple à suivre, tant pour le soussigné que pour tous ses collègues. De même, M^e Robert Tremblay-Paquin mérite notre reconnaissance pour le dévouement et les efforts déployés lors de l'exercice de son mandat. Ils ont été appuyés, au jour le jour, par l'ensemble des employés de la Commission; tous méritent mes remerciements.

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 2016-2017 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 2017.

Le président,

JEAN CHARTIER

Québec, septembre 2017



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

La Commission d'accès à l'information est créée en 1982, lors de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre 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 associés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information.

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

3.1 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, à en assurer la surveillance et à décider des demandes de révision et d'examen de mécontentement qui lui sont présentées.

3.2 La vision

La Commission se distingue par la pertinence et l'efficacité de ses interventions et par l'excellence de ses membres et de son personnel.

3.3 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.

3.4 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 (chapitre P-39.1, ci-après, Loi sur le 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. À l'exception des fonctions de président et de vice-président de la Commission, les membres sont nommés à l'une ou l'autre de ces sections.

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 le privé par les entreprises. Pour réaliser ce mandat, cette section réalise des enquêtes qui lui permettent de s'assurer que les organismes publics et les entreprises privées respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. La Commission peut faire des recommandations et rendre des ordonnances au terme de ses enquêtes. La section de surveillance est également chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

La Commission dispose par ailleurs 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, celle-ci peut être assortie de conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels.

Outre les pouvoirs mentionnés précédemment, la section de surveillance de la Commission, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative, rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines. 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 produit des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs particuliers 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, pour ne nommer que ceux-ci.

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle 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 le 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 encore leur

rectification par un organisme public. Une personne peut déposer une demande d'examen de mécontentement à la Commission, lorsqu'une entreprise lui a refusé l'accès à ses renseignements personnels ou leur rectification.

Les membres affectés à la section juridictionnelle siègent généralement en audience au cours de laquelle les parties concernées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Les membres de cette section interviennent également afin de résoudre les 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 aux parties l'avantage 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 à la satisfaction des parties contribue à la réduction des délais pour la mise au rôle des autres dossiers. 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.

3.5 La structure organisationnelle

Les membres

Au 31 mars 2017, la Commission comptait sept membres nommés par l'Assemblée nationale. À leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf en ce qui concerne le président, M^e Jean Chartier, et la vice-présidente, M^e Diane Poitras, qui interviennent à la fois dans les sections juridictionnelle et de surveillance. Les autres membres de la Commission étaient, au 31 mars 2017, M^e Philippe Berthelet, M^e Cynthia Chassigneux, M^e Christiane Constant, M^e Lina Desbiens et M^e Hélène Grenier.

Cinq membres, dont la vice-présidente, exercent leurs fonctions principalement au bureau de la Commission à Montréal alors que deux membres, dont le président, exercent leurs fonctions principalement 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 attribue les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'élaboration des 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 fonction 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 d'atteindre 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 la surveillance, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques, la Direction de l'administration et la Présidence.

La Direction de la surveillance appuie les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section, en plus d'être responsable de la gestion des communications de l'organisation. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les fonctions 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.

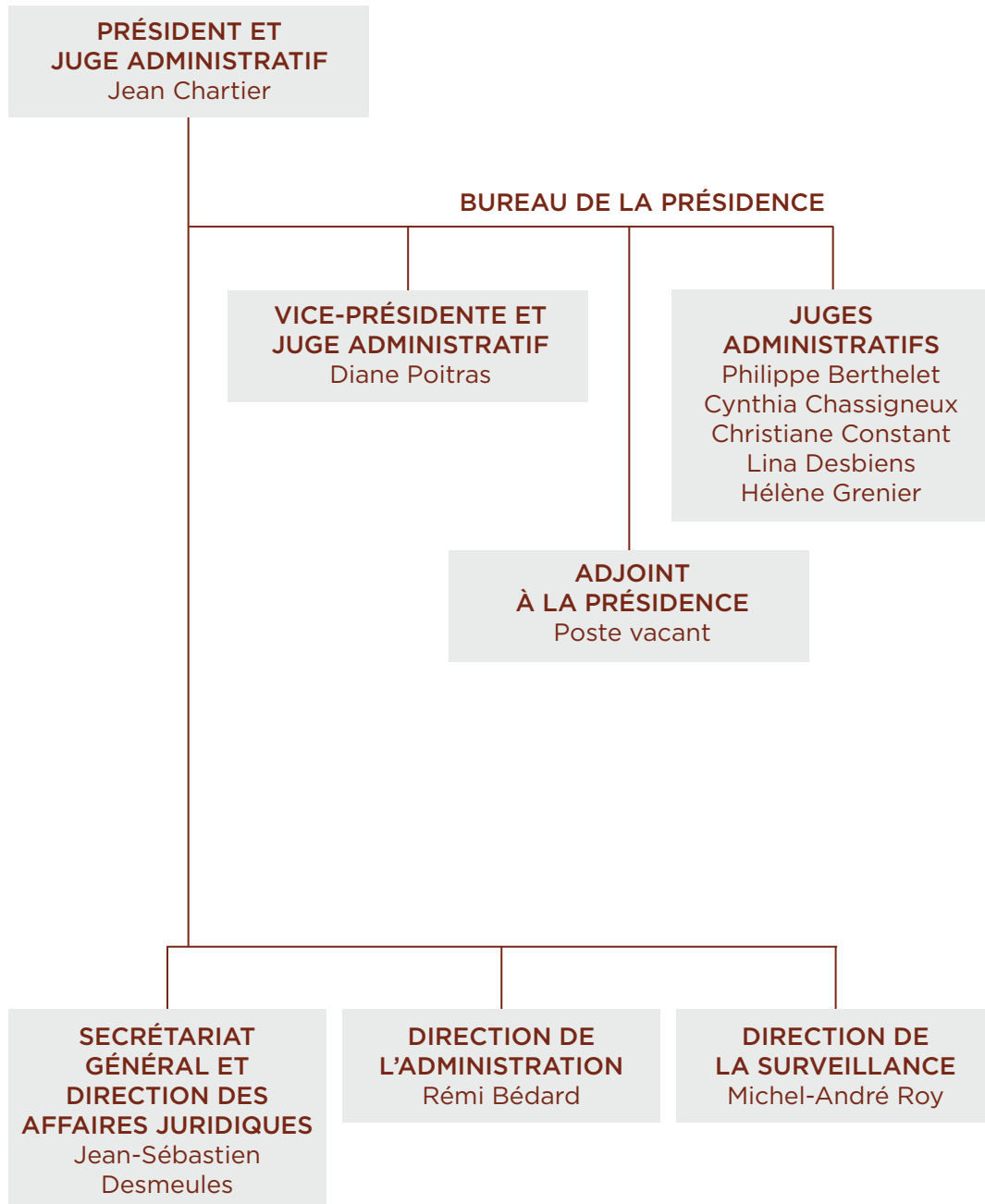
Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance en analysant les projets de loi ou de règlement qui soulèvent des enjeux concernant les activités de la Commission. Les juristes de cette direction veillent aussi 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 collabore aux activités des membres 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 ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles de la Commission. Cette direction assume l'entretien et le pilotage du système de gestion des dossiers. Son directeur agit comme responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

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 ainsi que le traitement des plaintes adressées à la Commission et qui concernent les services qu'elle rend. Enfin, elle seconde le président dans ses diverses fonctions de représentation de la Commission.

Organigramme

Au 31 mars 2017





CONTEXTE ET ENJEUX

L'exercice 2016-2017 a été marqué par la préparation de la Commission aux suites qui seront données à son rapport quinquennal 2016 et par la sollicitation soutenue de ses services. L'exercice 2016-2017 constituait le troisième exercice d'application du plan stratégique 2014-2018 dont il est plus amplement fait mention aux chapitres suivants du présent rapport.

Les suites du rapport quinquennal 2016 de la Commission

Comme il en est fait état dans le rapport annuel 2015-2016 de la Commission et en conformité avec la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé, celle-ci a produit au gouvernement un rapport¹ sur l'application de ces lois. Ce rapport a été déposé à l'Assemblée nationale le 29 septembre 2016. Comme le prévoient également la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé, l'Assemblée nationale devait désigner une commission chargée de faire l'étude de ce rapport, d'entendre les représentations des personnes et des organismes intéressés et d'étudier l'opportunité de modifier ces lois. Pour donner suite à ces obligations, différents organismes et personnes intéressés ont eu l'occasion de faire valoir leur point de vue en août 2017 sur les sujets abordés par la Commission dans son rapport. Le gouvernement a annoncé le dépôt d'un projet de loi au cours de l'automne 2017.

Le rapport quinquennal 2016 de la Commission constitue une étape importante dans l'évolution de la réflexion institutionnelle sur les nécessaires changements qui devraient, selon elle, être apportés aux lois québécoises traitant de transparence gouvernementale et de protection des renseignements personnels. Ce rapport est divisé en quatre titres portant plus précisément sur la prépondérance de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé sur les autres lois du Québec, sur la transparence des organismes publics, sur la protection des renseignements personnels par les organismes publics et les entreprises privées et sur la diffusion de données ouvertes.

La Commission suivra les travaux subséquents à ce rapport et profitera des occasions qui lui seront données pour formuler ses commentaires quant au projet de loi qui y donnera suite. La Commission compte ainsi faire bénéficier les parlementaires de son expertise en la matière.

1. *Rétablir l'équilibre, Rapport sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, septembre 2016, en ligne : <http://www.cai.gouv.qc.ca/lancement-du-rapport-quinquennal-2016/>, ci-après Rapport quinquennal.

La sollicitation soutenue des services de la Commission

L'exercice 2016-2017 a été marqué par d'importantes embûches qui ont eu un impact significatif sur la capacité de l'organisation à traiter les demandes qui lui ont été présentées. Ainsi la Commission a reçu un nombre très important de nouvelles demandes alors que sa capacité à les traiter a été substantiellement diminuée au cours de l'exercice. Plus précisément, l'augmentation du nombre de nouvelles demandes présentées à la section juridictionnelle constatée en 2015-2016 s'est confirmée en 2016-2017. En effet, un nombre essentiellement similaire de nouvelles demandes ont été présentées à la section juridictionnelle au cours du dernier exercice comparativement à l'exercice précédent. À cet égard, l'organisation n'était pas parvenue à absorber totalement l'augmentation de 25 % de la demande constatée en 2015-2016, au cours des quatre exercices précédents. Considérant les nouveaux obstacles rencontrés en 2016-2017, l'accumulation de dossiers en traitement à la section juridictionnelle s'est accentuée au cours de l'exercice, ce qui laisse présager une augmentation des délais de traitement des dossiers par cette section au cours des prochains exercices.

Parmi les obstacles rencontrés en 2016-2017, il est impossible de passer sous silence la grève des juristes de l'État qui a duré 18 semaines. L'absence prolongée des juristes de la Commission impliqués dans le processus de médiation offert aux parties dans les dossiers juridictionnels a inévitablement eu un effet important sur les résultats globaux de cette section. Cette absence a été également ressentie dans le traitement des dossiers de la section de surveillance. Les résultats présentés dans le présent rapport le confirment.

Par ailleurs, considérant le nombre peu élevé de membres à la Commission, le départ d'un membre de la section juridictionnelle en octobre 2016 a eu des conséquences sur le nombre de dossiers traités.

Tout de même, en dépit des obstacles, la Commission a poursuivi ses efforts pour améliorer ses processus de traitement des dossiers juridictionnels. Dans son rapport annuel 2015-2016, la Commission fait amplement état du projet pilote qu'elle a lancé à l'automne 2015. À cet égard, le dernier exercice a été l'occasion d'implanter définitivement dans les processus certaines améliorations éprouvées.

Ainsi, l'analyse préliminaire et la catégorisation des dossiers selon la nature des litiges qui sont soumis à la Commission ont été intégrées aux processus pour l'ensemble des nouveaux dossiers juridictionnels. Dans tous les cas où le demandeur affirme ne pas avoir obtenu de réponse, à l'intérieur des délais prévus par la loi, de l'organisme ou de l'entreprise concerné, la Commission interpelle ces derniers afin de voir à la production de cette réponse. Ces démarches, effectuées par le personnel du secrétariat de la Commission, permettent dans tous les cas d'obtenir une réponse. Plusieurs demandeurs sont satisfaits des résultats de la démarche, ce qui permet de clore le dossier sans devoir recourir à l'intervention d'un médiateur ou d'un membre de la Commission.

Quant à la catégorisation des dossiers, elle permet d'ajuster leur traitement en fonction de la nature des litiges. Ainsi, dans les cas où l'organisme ou l'entreprise affirme ne pas détenir de document qui répondrait à la demande ou s'il affirme avoir transmis tous les documents visés par la demande, il s'avère souvent plus utile de tenir une conférence de gestion ou d'obtenir les observations des parties par écrit que de tenir une audience. De plus, des conférences de gestion tenues plus rapidement dans les dossiers d'envergure ou complexes améliorent l'efficacité de la médiation et la planification du rôle. Les nouveaux processus établis tiennent compte de ces réalités.

Les constats encourageants que tire la Commission de ces modifications l'incitent par ailleurs à poursuivre ses efforts d'amélioration. Comme l'indique son rapport annuel précédent, elle doit s'attarder plus précisément au problème des organismes publics et des entreprises privées qui ne répondent pas, dans les délais prescrits, aux demandes présentées, ce qui force les demandeurs à exercer des recours pour faire valoir leur droit sans connaître la position de l'organisme ou de l'entreprise concerné. Cette approche a pour effet de judiciairiser un trop grand nombre de cas, accaparant ainsi temps et ressources. La Commission envisage de diffuser dans son prochain rapport annuel la liste de ces organismes et entreprises.

Les décisions d'importance rendues au cours de l'exercice

Le traitement des dossiers juridictionnels et de surveillance permet à la Commission, dans quelques cas, de rendre des décisions qui soulèvent des enjeux particuliers. Quelques-uns de ces cas sont résumés ci-après. Rappelons, de plus, que des décisions rendues par la section de surveillance peuvent être consultées sur le site Web de la Commission et que les décisions de la section juridictionnelle sont disponibles en ligne sur le site jugements.qc.ca.

Décisions de la section de surveillance

Ville de Québec – dossier 1011820

La Commission a entrepris une enquête à la suite de la parution d'un article dans la presse révélant que la Ville utilise les services d'une firme de drone afin de surveiller la bande riveraine du lac Saint-Charles. Cette enquête visait à vérifier si la Ville respectait les exigences de la Loi sur l'accès quant à la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels recueillis par les drones dans le cadre de la surveillance des rives, notamment quant à la nécessité des renseignements personnels collectés.

La Ville a démontré que l'objectif poursuivi par cette surveillance en est un de sécurité et de santé publique visant notamment le maintien de la qualité de l'eau potable. La Commission a également constaté que la Ville a prévu des mesures de destruction et de floutage si des images de personnes physiques devaient être captées par les drones et qu'un calendrier de conversation a été instauré. La Commission considère donc que l'atteinte au droit à la vie privée par la captation d'images par les drones est proportionnelle à l'objectif poursuivi, soit la surveillance de la bande riveraine du lac Saint-Charles. La Commission a donc fermé ce dossier après avoir constaté que les articles 63.1 et 64 de la Loi sur l'accès étaient respectés.

Apple Canada inc. (Apple Store du Carrefour Laval) – dossier 1008819

La Commission a fait enquête à la suite d'une plainte relative à la collecte et l'utilisation d'images captées à l'aide d'un système de vidéosurveillance dans un établissement de l'entreprise. Plus précisément, la plainte a été portée après que le gérant de la succursale eut visionné les images du plaignant captées à son insu avant de procéder à un remboursement.

Lorsqu'elle a été jointe afin de livrer sa version de l'incident, l'entreprise n'a pas nié les faits à l'origine de la plainte et elle a considéré que les agissements du gérant n'étaient pas

conformes au protocole de l'entreprise concernant les images enregistrées. De plus, l'entreprise a expliqué qu'elle était en train de mettre en place des avis informant la clientèle de la vidéo-surveillance en magasin et qu'elle offrait de la formation en matière de confidentialité à ses employés. L'entreprise a également transmis le protocole d'utilisation de cet outil qui a été adopté à la suite de l'enquête de la Commission. À la lumière de ces améliorations apportées par l'entreprise, la Commission a fermé ce dossier après avoir conclu que la plainte était fondée.

Sûreté du Québec – dossier 1011205

La Commission a mené une enquête de sa propre initiative après avoir été informée que lorsque l'on composait le numéro du Service de l'accès et de la protection de l'information de la Sûreté du Québec, un message téléphonique se déclenchait immédiatement sans qu'il soit possible de parler à une personne ou de laisser un message vocal. La Commission avait également été informée que certaines dispositions de la Loi sur l'accès n'étaient pas respectées dans le traitement des demandes d'accès.

Au cours de l'enquête, il a été constaté que l'organisme a fait certaines actions afin de modifier ses pratiques. En effet, le message téléphonique a été changé et il est maintenant possible de parler à une personne du Service de l'accès pendant les heures d'ouverture. Par ailleurs, la Commission a constaté que l'organisme a cessé sa pratique de se prévaloir automatiquement du délai de 10 jours supplémentaires pour répondre aux demandes d'accès et que des avis ont été acheminés aux postes de police et quartiers généraux afin d'améliorer les accusés de réception à la suite des demandes d'accès. En considération de ces mesures, la Commission a décidé de ne pas émettre d'ordonnance et de fermer le dossier.

Décisions de la section juridictionnelle

C.L. c. BCF Avocats d'affaires, 2016 QCCAI 114

La demanderesse a saisi la Commission d'une demande de rectification afin que son nom ne soit plus associé au site Web de l'entreprise concernée. Le nom, la photo et le titre de la demanderesse alors qu'elle était employée de l'entreprise se trouvaient encore sur le site Web de celle-ci. La demanderesse prétend qu'en effectuant une recherche sur le Web avec son nom, il était encore possible de trouver les renseignements périmés qui la reliaient à l'entreprise.

L'entreprise explique que son secteur informatique a retiré de son site Web, dès la fin du lien d'emploi, les renseignements concernant la demanderesse. Au surplus, l'entreprise a vérifié auprès des gestionnaires des moteurs de recherche afin de comprendre pourquoi le nom de la demanderesse demeure lié dans les résultats malgré sa démarche.

La Commission conclut que la preuve présentée par l'entreprise lui permet de constater que celle-ci a pris tous les moyens pour retirer toute trace du lien d'emploi avec la demanderesse en retirant de son site tout renseignement concernant celle-ci. Le résultat de recherche décollerait d'un site Web qui conserve des captures d'écran à différents moments dans le temps. De plus, la Commission affirme que le droit à la rectification vise des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques et non un « droit à l'oubli » visant à effacer des renseignements des espaces publics.

C.G. c. Montréal (Ville de) 2016 QCCAI 151

Le demandeur voulait recevoir copie de divers documents relativement à une propriété dans un arrondissement de la ville. Plusieurs documents visés par la demande d'accès étaient accessibles au demandeur. Toutefois, lors de la consultation sur place de documents, le demandeur a revendiqué le droit de prendre en photos les documents auxquels il a eu accès.

L'organisme a refusé au demandeur la possibilité de photographier les documents consultés en affirmant que rien dans la Loi sur l'accès n'autorise une telle façon de faire. La Commission a plutôt conclu que le deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur l'accès permet au demandeur d'obtenir une copie du document et que ce droit n'est pas restreint à une copie qui serait nécessairement fournie par l'organisme. Le demandeur avait donc le droit de photographier les documents dans le cadre de l'exercice de son droit d'accès par consultation sur place.

S.R. c. Québec (Ministère de la Sécurité publique), 2016 QCCAI 279

Le demandeur souhaitait obtenir copie d'un enregistrement sonore et visuel pris par deux caméras relativement à un échange entre lui-même et un agent correctionnel dans un établissement de détention. L'organisme a répondu au demandeur que le document n'était plus en sa possession, puisque les enregistrements des caméras ne sont conservés que dix jours. Le demandeur a réclamé la récupération du document informatique détruit afin de reconstituer l'enregistrement visé par la demande d'accès.

La preuve présentée devant la Commission n'a pas permis de démontrer qu'il était possible de récupérer le document sans engendrer des frais importants et sans nuire aux activités de l'organisme. De plus, la preuve a illustré qu'une opération de récupération ne garantit pas la récupération complète, cette démarche étant plutôt hasardeuse. La Commission a donc déterminé que les obligations du responsable de l'accès ne vont pas jusqu'à réaliser des activités de récupération complexes tant par leur étendue que par leur coût.

M.D. c. Régie du logement, 2016 QCCAI 164

Le demandeur souhaitait avoir accès à la banque de références juridiques (BRJ) de l'organisme, contenant les décisions antérieures au 31 décembre 1998. L'organisme a refusé d'y donner accès puisqu'il s'agit d'une banque interne qui n'a pas un caractère public et qui est au service des décideurs. L'organisme n'a pas refusé l'accès aux décisions contenues dans la banque, mais plutôt l'accès à la banque qui doit être consultée à partir de ses locaux. Aucune restriction au droit d'accès n'a été invoquée par l'organisme.

Dans son analyse, la Commission a déterminé que les décisions contenues dans la BRJ sont des documents à caractère public et que cette banque est considérée comme un document technologique visé par la Loi sur l'accès. La Commission a donc ordonné l'accès à la banque interne qui peut être consultée sur place en vertu de la Loi sur l'accès.

Hydro-Québec c. D.M., 2016 QCCAI 325

L'organisme a demandé l'autorisation de ne pas tenir compte de la demande d'accès du demandeur visant les documents du fonds d'archives P07 de Churchill Falls et Labrador Corporation déposé aux archives historiques de l'organisme. Le service des archives a estimé que cette demande visait au moins 28 000 pages de documents et il en a informé le responsable de l'accès, qui a considéré, dès lors, que la demande était abusive, d'où la requête en vertu de l'article 137.1 de la Loi sur l'accès.

La Commission a retenu que, dans cette affaire, le demandeur d'accès a entrepris de nombreuses démarches pour réduire l'ampleur de sa demande d'accès afin de permettre un traitement favorable de celle-ci. Le responsable de l'accès de l'organisme n'a pas considéré l'une des correspondances du demandeur comme une demande d'assistance visant à préciser sa demande d'accès, puisqu'il a jugé celle-ci suffisamment précise. La Commission n'a pas partagé cet avis, affirmant que la demande d'assistance ou de précision fournie par un demandeur doit être prise en considération par l'organisme public après l'envoi d'une requête en demande qui serait abusive. Le responsable de l'accès devait respecter son obligation de prêter assistance en conformité avec l'esprit de la Loi sur l'accès. La requête en demande abusive de l'organisme a donc été rejetée.



TABLEAU SOMMAIRE DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2014-2018

Enjeu	Orientations	Axes	Objectifs	
1. Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	1.1. Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	1.1.1. Interventions auprès des clientèles concernées	1.1.1.1. Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels	
			1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	
	1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	1.2.1. Traitement des dossiers	1.2.1.1. Améliorer le traitement des dossiers	
				1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences
		1.2.2. Performance organisationnelle	1.2.2.1. Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel	

Indicateurs	Cibles
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers
Nombre de dossiers judiciaires en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers
Nombre de dossiers judiciaires fixés au rôle d'audiences	1400 dossiers fixés annuellement
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE *PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018*

Le présent chapitre rend compte des résultats obtenus par la Commission pour chacun des engagements qu'elle a pris dans le cadre de sa planification stratégique 2014-2018. Il s'agit donc de la troisième reddition de comptes relative à cette planification.

Les difficultés rencontrées en 2016-2017 et dont il est fait état dans la section du présent rapport portant sur le contexte et les enjeux ont eu un impact important par rapport à l'atteinte des cibles fixées dans la troisième année de réalisation de la planification stratégique. Certains résultats afférents au plan stratégique 2014-2018 sont décevants si on considère les importants efforts consentis par l'ensemble des membres de la Commission et du personnel pour offrir le meilleur service possible à la population. Tout de même, plusieurs cibles ont été atteintes et des stratégies sont déployées pour améliorer les résultats en vue de la dernière année de réalisation de ce plan stratégique. Le détail des résultats relatifs à la planification stratégique est présenté dans le présent chapitre.

ENJEUX

Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens

Orientation 1.1

Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Contexte lié à l'orientation

Par cette orientation, la Commission souhaite intervenir auprès des organismes publics en matière de transparence de l'information d'intérêt public ainsi qu'auprès de ces mêmes organismes et des entreprises dans leur gestion des renseignements personnels des citoyens. Puisque la capacité d'intervention de la Commission ne lui permet pas d'être présente partout où de tels enjeux se manifestent, elle prend l'orientation d'influencer les pratiques d'intervenants qui ont à composer avec de telles situations, et ce, dans l'optique de leur faire adopter un comportement axé davantage sur la transparence en matière d'information d'intérêt public ou de prudence et de retenue quant aux renseignements personnels.

Le sixième rapport quinquennal de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale en septembre 2016, constitue un instrument de sensibilisation exceptionnel quant aux meilleures pratiques en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information.

Les nombreuses réactions que ce rapport a suscitées sont autant d'occasions de concrétiser la présente orientation et d'inspirer des changements positifs au sein des organismes publics et des entreprises.

AXE D'INTERVENTION 1.1.1

Interventions auprès des clientèles concernées

OBJECTIF 1.1.1.1 **Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels**

Indicateurs	Cibles	Résultats
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014	Atteint
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé	Atteint

Contexte lié à l'objectif

Une approche adaptée aux enjeux sectoriels implique de cibler des problématiques qui transcendent les cas particuliers ou isolés et qui sont d'intérêt général. Par exemple, il s'agira d'enjeux d'accès à l'information ou de protection des renseignements personnels qui concernent plusieurs personnes dans un secteur d'activité déterminé et qui sont susceptibles de se reproduire. Il peut ainsi s'agir de problématiques continues et récurrentes.

Dans le cadre de ses pouvoirs de surveillance, la Commission dispose principalement de pouvoirs d'inspection et d'enquête en plus de voir à la promotion des principes des lois dont elle veille à l'application. Aux termes des vérifications relatives à des problématiques non conformes qui sont portées à son attention, la Commission peut faire de la sensibilisation auprès des acteurs concernés et les inciter à être plus conscients des risques et des meilleures pratiques. Toutefois, en certaines circonstances, il est plus approprié que la Commission formule des ordonnances et des recommandations afin de faire respecter les dispositions des lois qu'elle est chargée d'administrer.

Cette approche a l'avantage de tenir compte du nombre limité de membres du personnel disponibles à la Direction de la surveillance de la Commission et de maximiser la portée de leurs interventions.

Résultats 2016-2017

Au cours de l'exercice 2016-2017, la Commission a conclu les travaux menant à la publication de son plus récent rapport quinquennal, dont les recommandations visent l'amélioration du régime d'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au Québec. La rédaction de cet outil majeur d'orientation a fortement mobilisé l'ensemble des ressources de la Commission.

Après le dépôt du rapport quinquennal, la Direction de la surveillance a développé un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels, conformément à la planification stratégique 2014-2018 de la Commission.

OBJECTIF 1.1.1.2 Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents	6 activités dans 5 secteurs d'activités différents

Contexte lié à l'objectif

Les activités de promotion constituent pour la Commission un moyen important de mieux faire connaître la législation applicable et de prôner de meilleures pratiques en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Afin d'assurer une présence soutenue et suffisamment étendue, la Commission a retenu comme cible de réaliser cinq activités annuellement dans au moins deux secteurs d'activités différents.

Résultats 2016-2017

La Commission a poursuivi ses efforts de promotion en offrant des présentations sur les lois applicables et sur sa mission, ses moyens d'action et ses activités. Ainsi, des présentations sur les lois et le rôle de la Commission ont été faites par des membres de son personnel à différentes clientèles.

De plus, la Commission a bonifié son site Web avec un contenu traitant de sujets d'actualité qui concernent les citoyens, les organismes publics et les entreprises privées. Par ailleurs, elle a sensibilisé les citoyens aux précautions qu'ils doivent prendre pour protéger leurs renseignements personnels dans toutes les sphères de leur vie.

Au cours de l'année, la Commission a accordé des entrevues aux médias, répondu aux questions des journalistes et publié des communiqués de presse aux moments jugés opportuns. De plus, en octobre 2016, une conférence de presse a été réalisée pour le lancement du Rapport quinquennal 2016 - Rétablir l'équilibre.

Enfin, la Commission a appris qu'elle bénéficierait de nouveaux crédits pour le secteur des communications, notamment pour reprendre la coordination de la tournée de sensibilisation des jeunes à la protection des renseignements personnels qu'avait entreprise la ministre responsable de l'accès à l'information en novembre 2016. La Commission a consacré beaucoup d'efforts au cours de l'exercice à préparer un plan pour la mise en œuvre de cette tournée.

Orientation 1.2

Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines

Contexte lié à l'orientation

De nombreux processus de travail ont été établis au fil des ans pour permettre à l'organisation de réaliser les différents volets de sa mission. À ce sujet, la Commission est constamment à la recherche de meilleures façons de faire afin de donner une plus grande portée à ses actions et d'améliorer ses délais de traitement. De plus, pour soutenir ses opérations, la Commission doit pouvoir continuer de miser sur l'expertise développée par son personnel et voir à la rétention de celui-ci.

AXE D'INTERVENTION 1.2.1

Traitement des dossiers

OBJECTIF 1.2.1.1 Améliorer le traitement des dossiers

Indicateurs	Cibles	Résultats
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers	Augmentation de 29 dossiers
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers	Augmentation de 27 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers	Augmentation de 280 dossiers

Contexte lié à l'objectif

Pour améliorer ses performances dans le traitement des dossiers de mission et s'assurer qu'un maximum de réponses aux demandes qui lui sont présentées sont données en temps utile, la Commission a retenu l'objectif de diminuer le nombre de dossiers en traitement dont les délais excèdent les seuils suivants :

- quatre mois pour les demandes d'autorisation de recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;
- un an pour les enquêtes, qu'elles soient effectuées à la suite d'une plainte ou à l'initiative de la Commission;
- un an pour les dossiers juridictionnels.

La Commission estime que la vaste majorité de ces dossiers devraient être traités dans ces délais, de sorte qu'il y a lieu de réduire le nombre de ceux qui excèdent ces délais. Pour les enquêtes et les dossiers juridictionnels, le délai d'un an a été retenu en fonction des différentes démarches qui doivent être effectuées avant de pouvoir conclure, le tout en tenant compte des obligations légales que la Commission doit respecter pour agir dans le respect des droits des parties concernées.

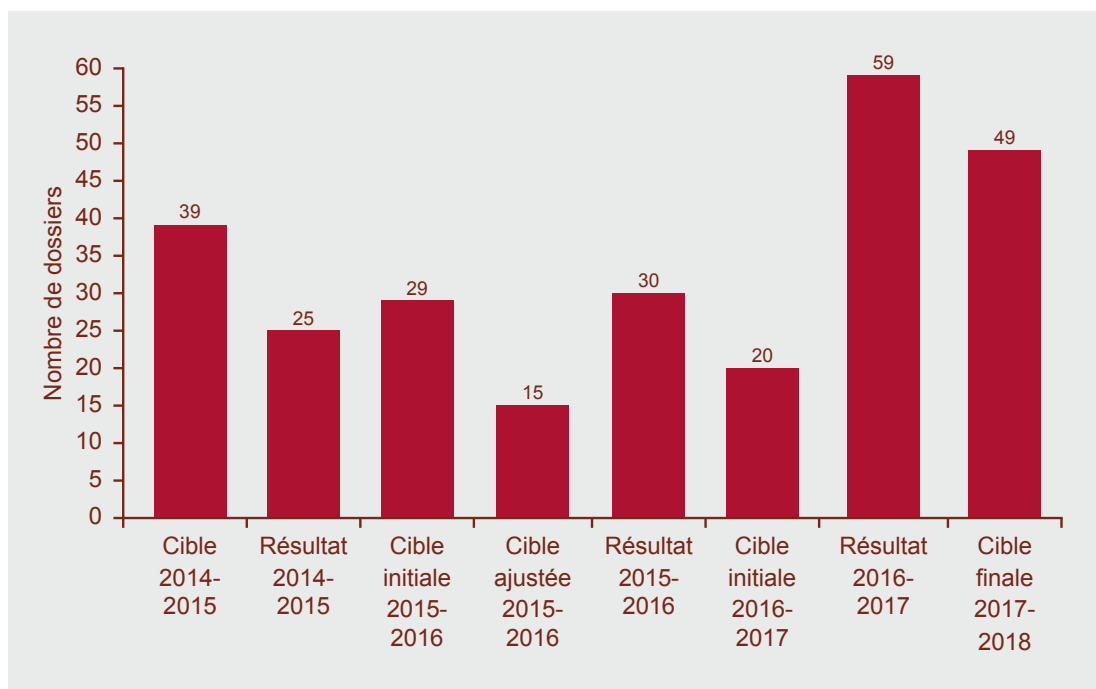
Il y a lieu de préciser que les objectifs sont mis à jour annuellement, selon le nombre de dossiers dont le délai excède la durée de traitement prévue au terme de l'année financière précédente.

Résultats 2016-2017

Les demandes d'autorisation d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique

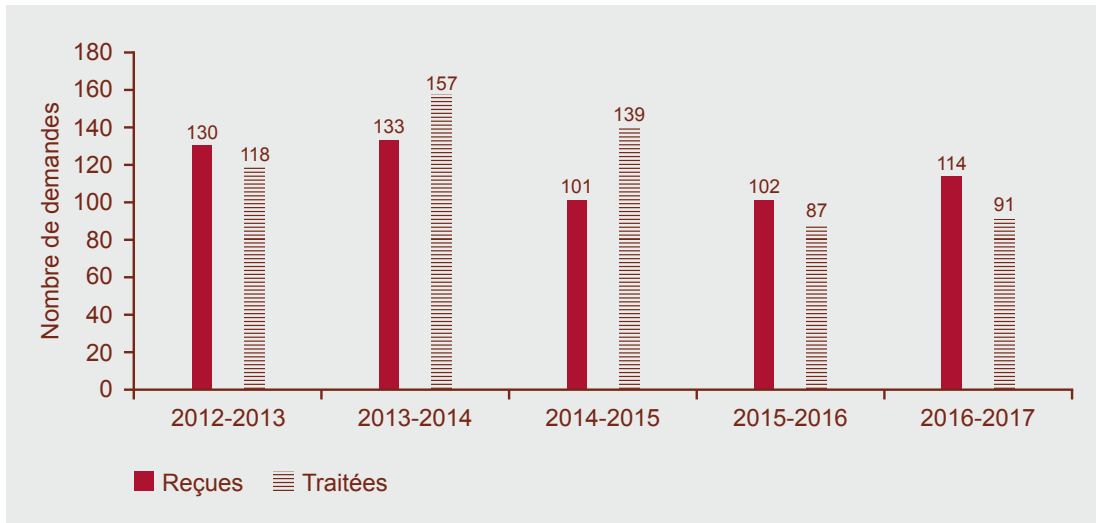
La cible ajustée pour l'exercice 2016-2017, concernant les demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, était de réduire le nombre de dossiers dont le délai de traitement excédait quatre mois à 20 dossiers au terme de l'exercice. La Commission n'est malheureusement pas parvenue à atteindre cet objectif, le nombre de dossiers dont le délai de traitement excédait 4 mois ayant plutôt subi une hausse pour se chiffrer à 59 dossiers au 31 mars 2017. L'absence prolongée d'un membre du personnel chargé du traitement de ce type de dossier de même que l'augmentation du nombre de demandes expliquent ce résultat.

Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018)



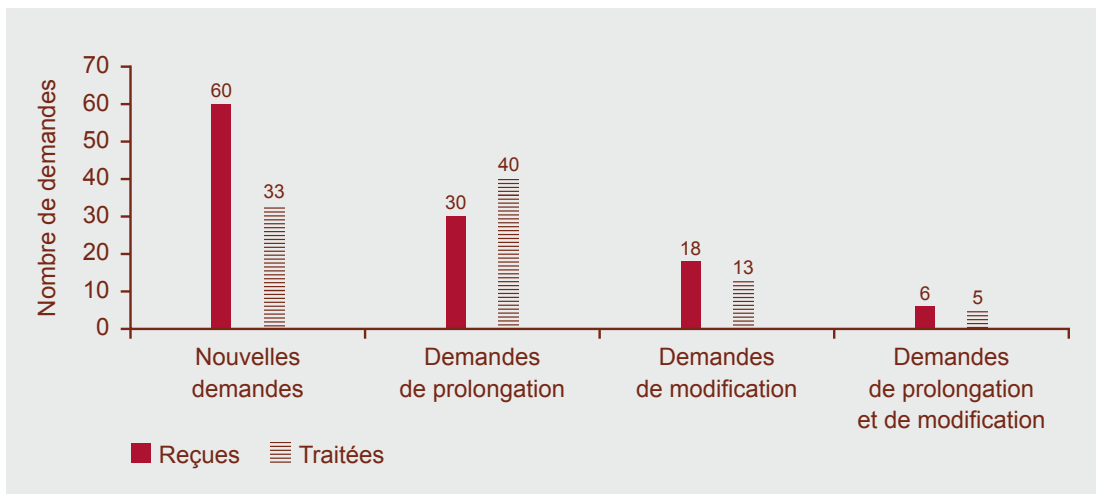
Au cours des cinq derniers exercices, l'évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées se présente comme suit.

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



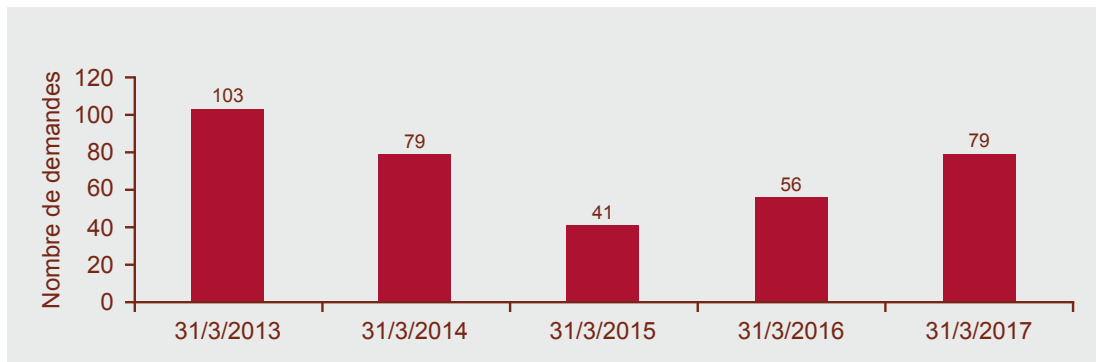
Plus précisément, le nombre de demandes reçues et traitées au cours du dernier exercice par catégories de demandes se détaille ainsi.

Détail des demandes d'autorisation d'accès par catégories de demandes au cours du dernier exercice



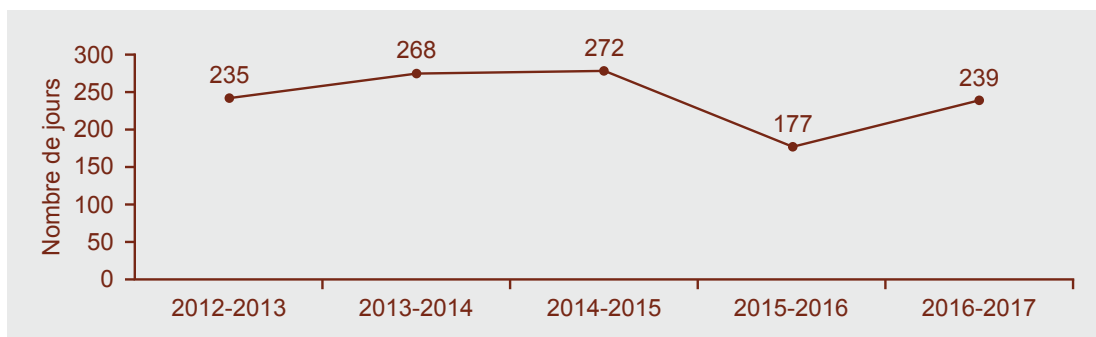
En fonction des résultats du dernier exercice, le nombre total de demandes d'autorisation en traitement a augmenté de 23 dossiers au 31 mars 2017 par rapport au nombre de dossiers en traitement au 31 mars 2016, comme le démontre le graphique qui suit.

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement au terme des cinq derniers exercices



Après une baisse marquée l'an dernier, le délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès a de nouveau augmenté au cours de l'exercice, comme le démontre le tableau qui suit.

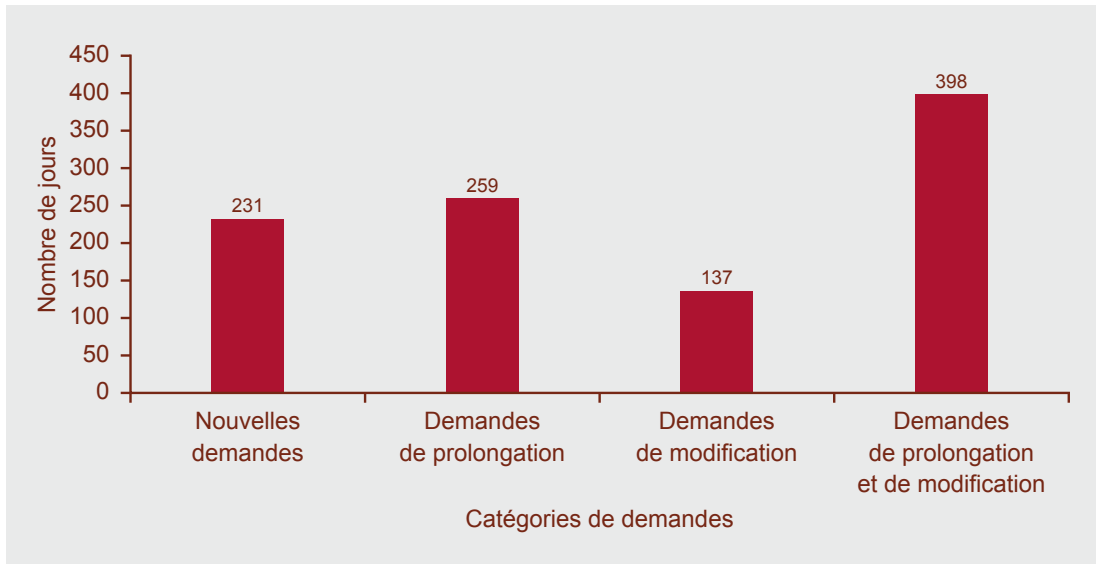
Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Ces délais visent l'ensemble du processus de traitement de ces demandes, qui inclut régulièrement de nombreuses démarches tant auprès des chercheurs que des organismes détenteurs en plus du travail réalisé par la Commission.

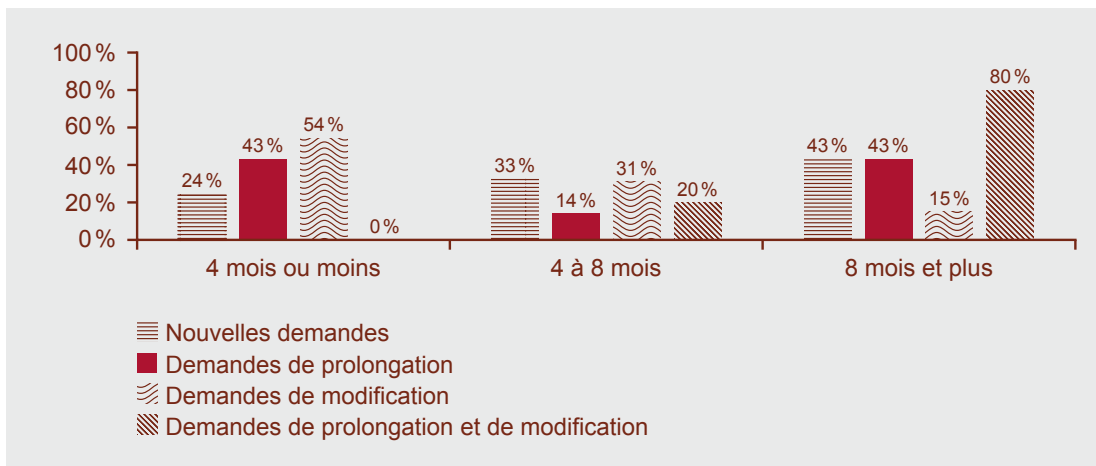
Le délai moyen de traitement en fonction des catégories de demande au cours du dernier exercice se détaille comme suit.

Délai moyen de traitement des différentes catégories de demandes d'autorisation d'accès



Finalement, le graphique qui suit démontre la difficulté qu'a connue la Commission, au cours de l'exercice, à traiter les dossiers d'autorisation d'accès dans un délai inférieur à quatre mois.

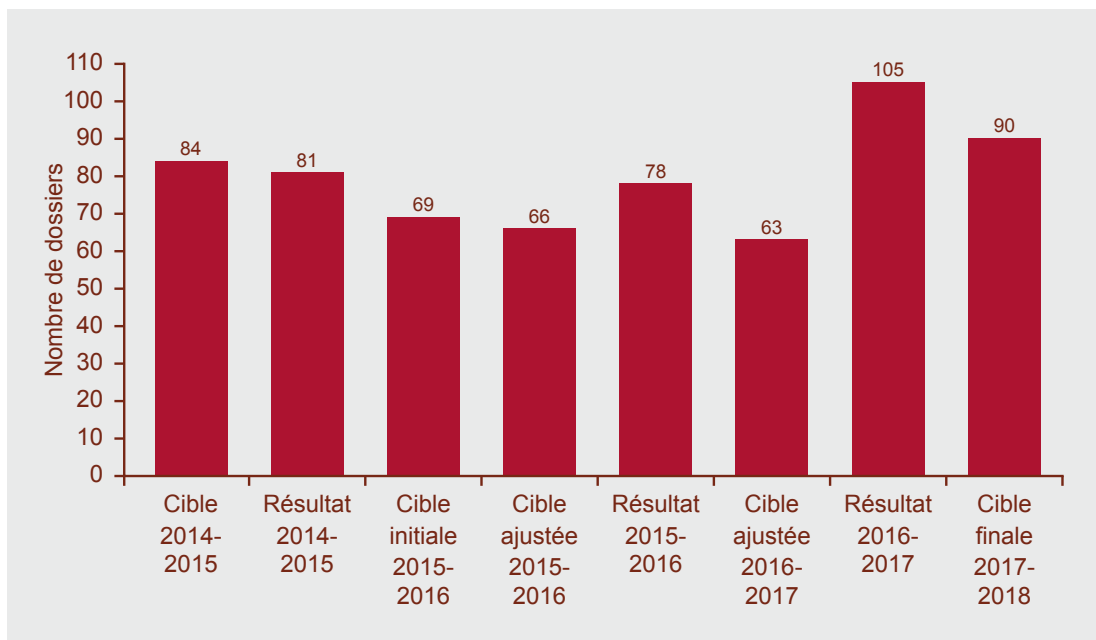
Distribution des dossiers d'autorisation d'accès selon les délais de traitement



Les enquêtes

La cible établie à la planification stratégique au terme de l'exercice 2015-2016 était de diminuer de 78 dossiers à 63 dossiers le nombre de dossiers d'enquêtes actifs dont le délai de traitement excédait un an, soit une diminution de 15 dossiers. Cette cible ajustée tenait compte du fait que la cible initiale a été revue à la hausse en raison des résultats obtenus pendant l'exercice 2015-2016. Malgré l'ajustement de cette cible, la Commission constate qu'elle n'est pas parvenue à atteindre la cible fixée au cours de l'exercice 2016-2017, comme le démontre le graphique qui suit.

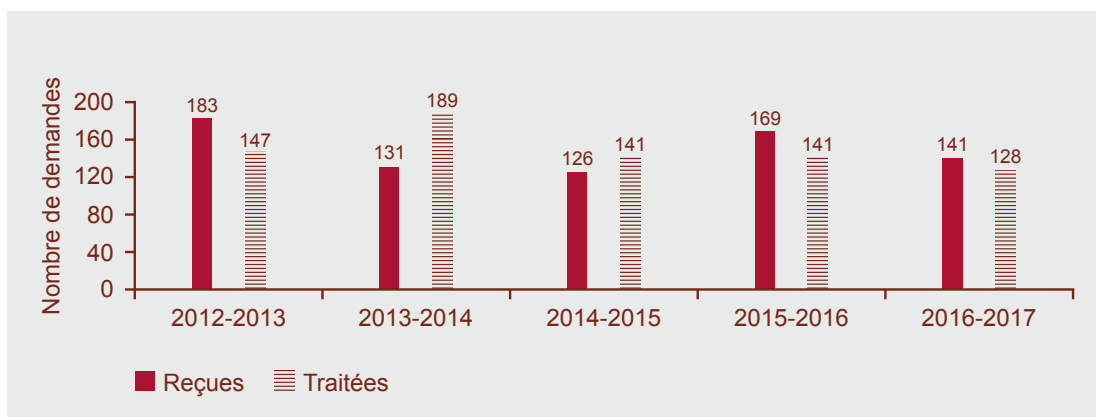
Résultats quant aux cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



L'organisation a raté de peu la cible fixée, mais elle rappelle au lecteur qu'elle ne peut s'appuyer que sur le personnel qui demeure disponible pour traiter les dossiers en matière d'enquête.

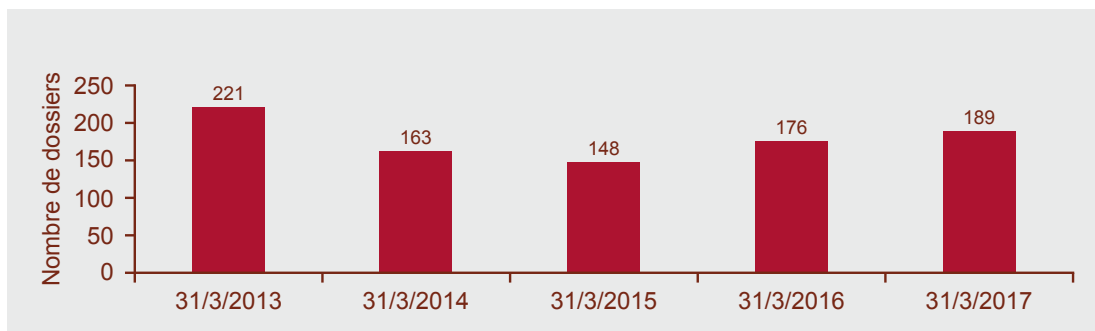
Au cours des cinq derniers exercices, l'évolution du nombre de nouvelles enquêtes et d'enquêtes complétées se présente comme suit.

Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées



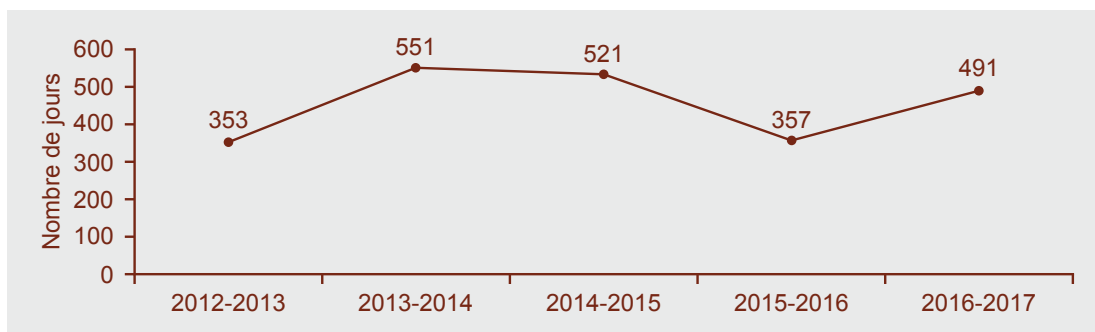
Considérant l'écart entre le nombre de nouvelles enquêtes et le nombre d'enquêtes traitées, l'évolution du nombre total de dossiers d'enquête en traitement au terme des cinq derniers exercices se détaille comme suit.

Nombre d'enquêtes en traitement



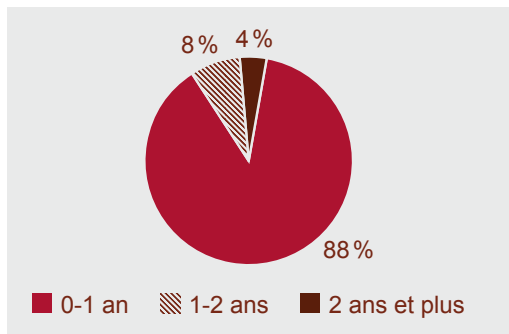
L'évolution du délai moyen de traitement des dossiers d'enquête complétés au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit.

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes

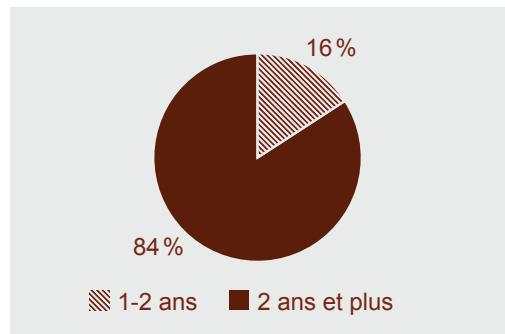


Le délai moyen de 491 jours constitue une augmentation significative par rapport au dernier exercice. L'augmentation constatée s'explique par la volonté de la Commission de clore plusieurs dossiers complexes plus âgés. Il faut toutefois noter que plusieurs dossiers sont réglés sans enquête, grâce au processus de traitement préliminaire des plaintes qui permet la résolution de cas confiés à la section de surveillance de la Commission. Cette dernière favorise autant que possible ce type de démarche qui est de nature à permettre une résolution plus rapide des cas portés à son attention. Ainsi, parmi les 128 dossiers clos au cours du dernier exercice, 104 l'ont été à la suite des démarches préliminaires. La distribution des dossiers de plaintes traités avec ou sans enquête selon le délai se présente en fonction des deux graphiques suivants :

Distribution des dossiers clos en analyse préliminaire selon le délai de traitement



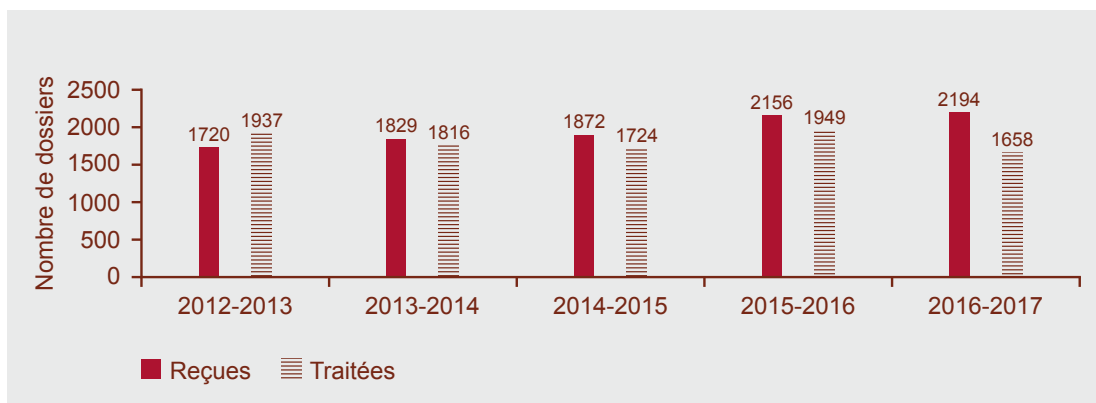
Distribution des dossiers clos après enquête selon le délai de traitement



Les dossiers de la section juridictionnelle

Avant de présenter les résultats de la section juridictionnelle, il y a lieu d'en présenter, pour une meilleure compréhension, les principales données. L'évolution du nombre de dossiers reçus et traités au cours des cinq derniers exercices s'affiche comme suit.

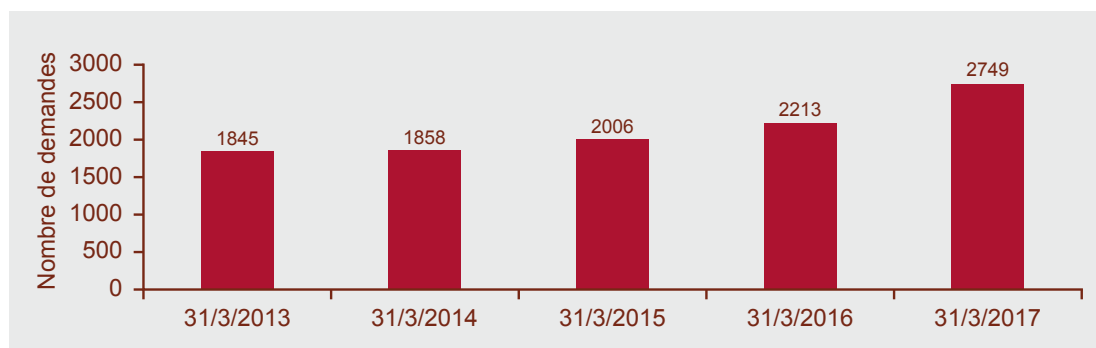
Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées



Comme le démontre ce graphique, la hausse du nombre de dossiers reçus constatée en 2015-2016 s'est confirmée en 2016-2017. Encore une fois, un nombre important de demandes de révision et d'examen de mécontentement ont été présentées en raison de l'absence de réponse dans les délais par les organismes publics et les entreprises, ce qui ouvre dès ce moment le recours à la Commission par les citoyens. Par ailleurs, pour les raisons exprimées au chapitre traitant du contexte et des enjeux du présent rapport, la section juridictionnelle de la Commission a traité un nombre nettement moindre de dossiers au cours de l'exercice 2016-2017.

L'écart important entre le nombre de dossiers reçus et le nombre de dossiers traités a eu un effet déplorable sur le nombre de dossiers en traitement à la section juridictionnelle, celui-ci se chiffrant désormais à près de 2750 dossiers, comme le démontre le graphique évolutif suivant.

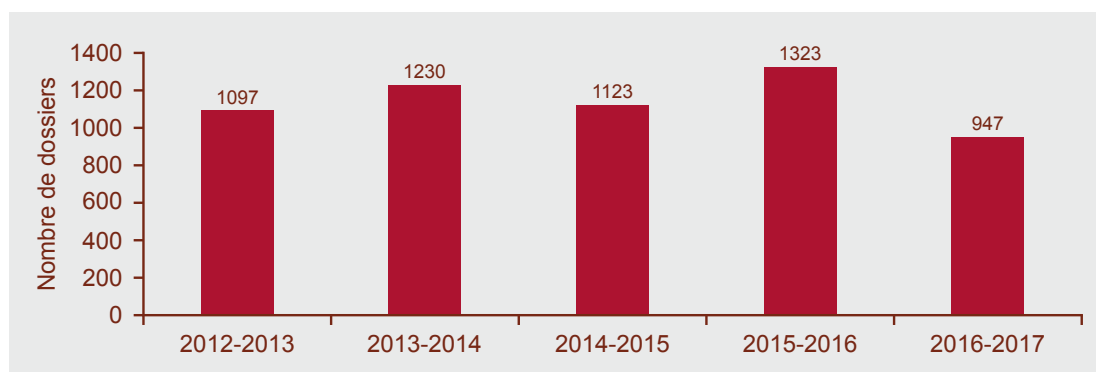
Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement



Cette situation incite la Commission à poursuivre ses démarches d'amélioration des processus de la section juridictionnelle décrites également à la section traitant du contexte et des enjeux du présent rapport. Toutefois, dans l'état actuel des ressources disponibles à la Commission, ces démarches ne pourront à elles seules améliorer la situation de façon définitive.

Principalement en raison de l'absence prolongée des juristes au cours de l'exercice, le nombre de dossiers réglés par les parties en médiation a subi une baisse importante par rapport à l'exercice précédent, tel qu'il appert de ce qui suit.

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



À défaut d'entente, les dossiers sont fixés au rôle d'audiences afin d'être examinés par un juge administratif qui recueillera les observations des parties, le plus souvent en audience. Le tableau ci-après expose l'évolution sur cinq ans du nombre d'audiences tenues en fonction de la région administrative.

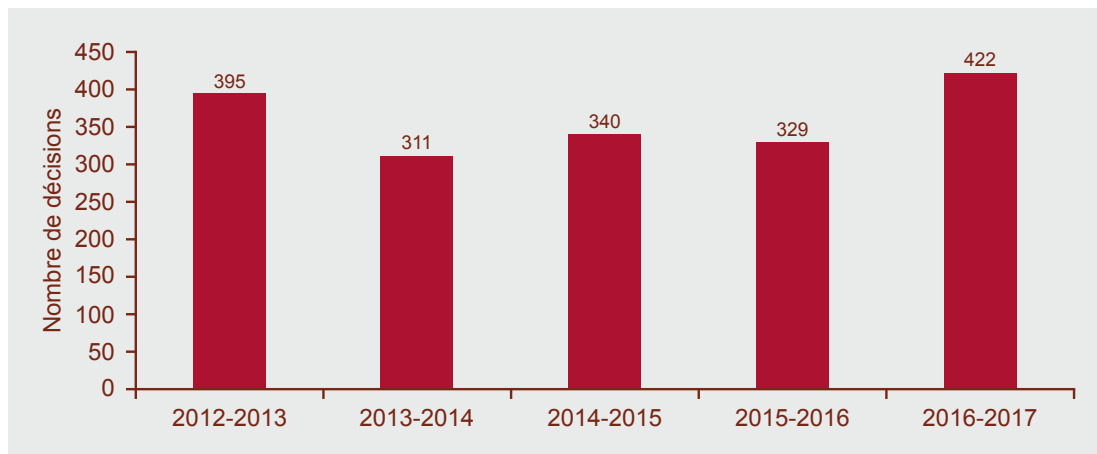
Répartition du nombre d'audiences tenues selon l'endroit

Lieu	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Montréal	319	302	380	231	361
Québec	89	98	63	167	91
Régions	108	78	108	83	103
Total	516	478	551	481	555

Ce tableau rend compte des efforts de la Commission pour offrir le plus possible de temps d'audiences aux parties, malgré le nombre peu élevé de membres à la section juridictionnelle et la vacation d'un poste pendant quelques mois au cours de l'exercice.

Au terme des audiences tenues, des jugements sont rendus. L'évolution du nombre total de jugements rendus par la section juridictionnelle, qu'ils soient interlocutoires ou finaux, s'affiche comme suit.

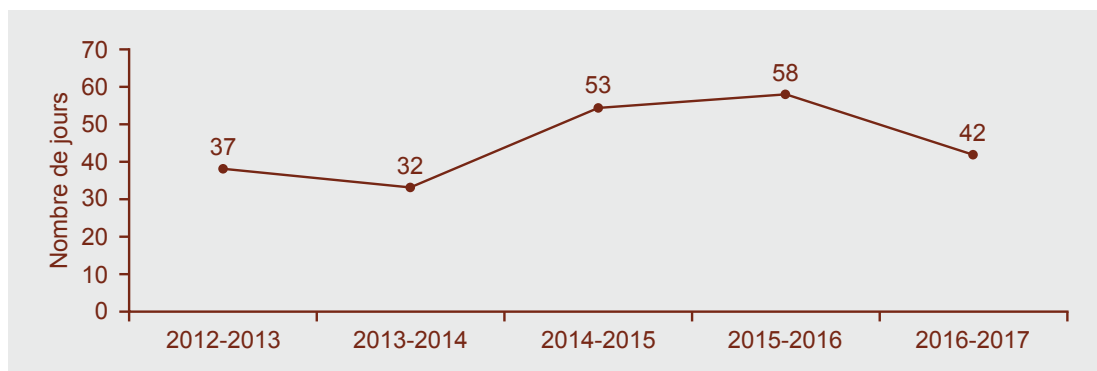
Nombre de décisions juridictionnelles rendues



On constate, ici encore, le nombre le plus élevé au cours des cinq derniers exercices.

L'évolution du délai moyen de délibéré se présente ainsi pour la même période.

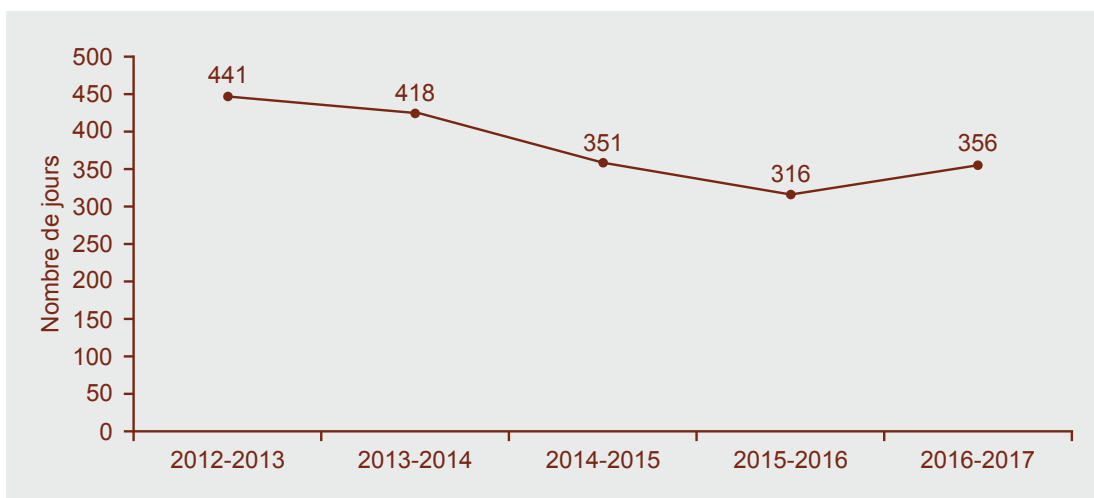
Évolution du délai moyen de délibéré



Les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle sont exposés dans les pages qui suivent en fonction de trois possibilités de fermeture : les dossiers réglés par le processus de médiation, les dossiers clos à la suite d'une décision sans qu'il y ait eu remise ou ajournement de l'audience et les dossiers clos à la suite d'une audience après remise ou ajournement de l'audience.

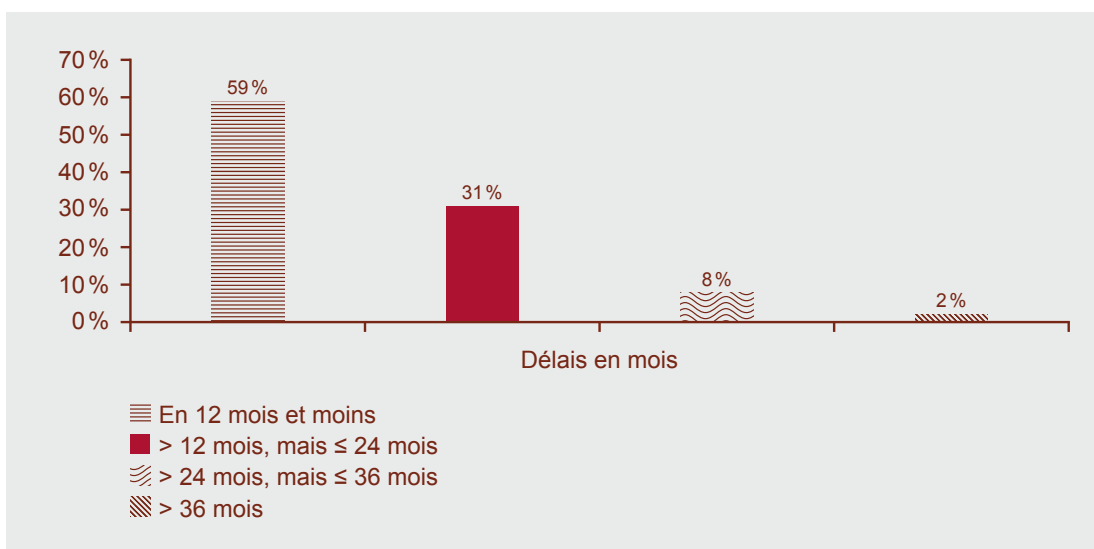
Quant à l'évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos par médiation, elle s'affiche ainsi pour les cinq derniers exercices.

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



Par ailleurs, la distribution du nombre de dossiers réglés par la médiation selon le délai de traitement se présente ainsi.

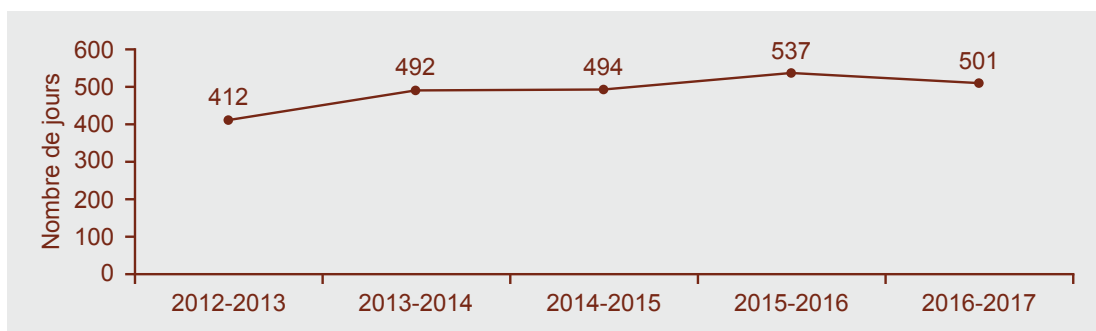
Nombre de dossiers réglés en médiation selon le délai de traitement



L'évolution du délai de traitement des dossiers clos par décision après une seule audience, donc sans remise ni traitement complémentaire écrit², s'affiche comme suit.

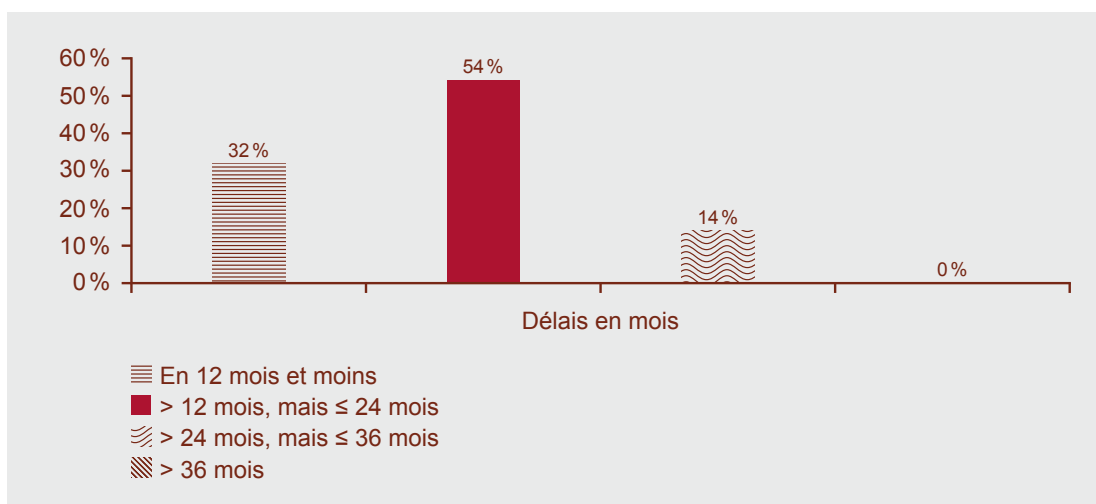
2. Lorsqu'un dossier est traité en une seule audience mais que des éléments de preuve additionnels ou des observations écrites subséquentes à l'audience tenue sont requis, le dossier est compilé en considérant qu'une deuxième audience a été tenue.

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



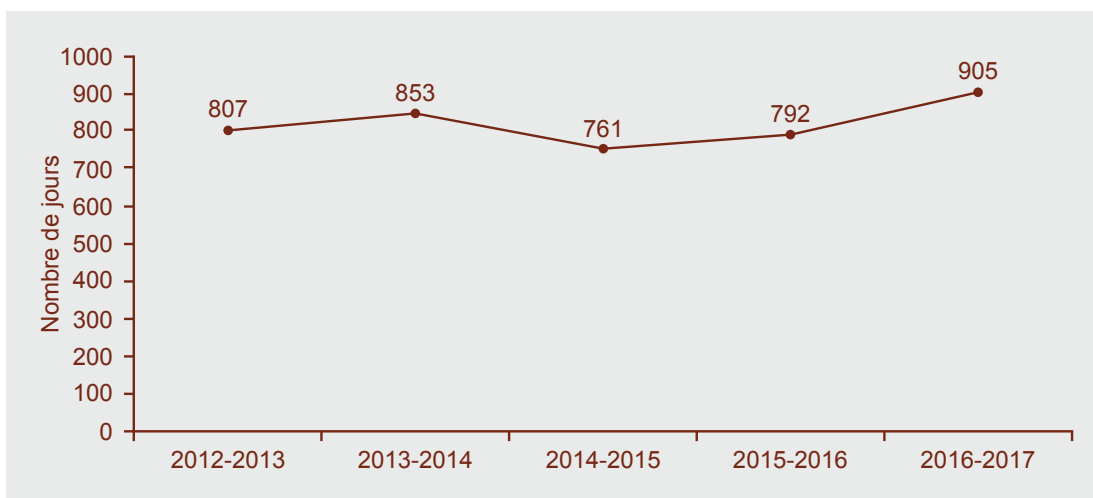
La distribution du nombre de dossiers clos après une seule audience en fonction du délai de traitement est illustrée ci-après.

Délai de traitement pour les décisions rendues avec une seule audience



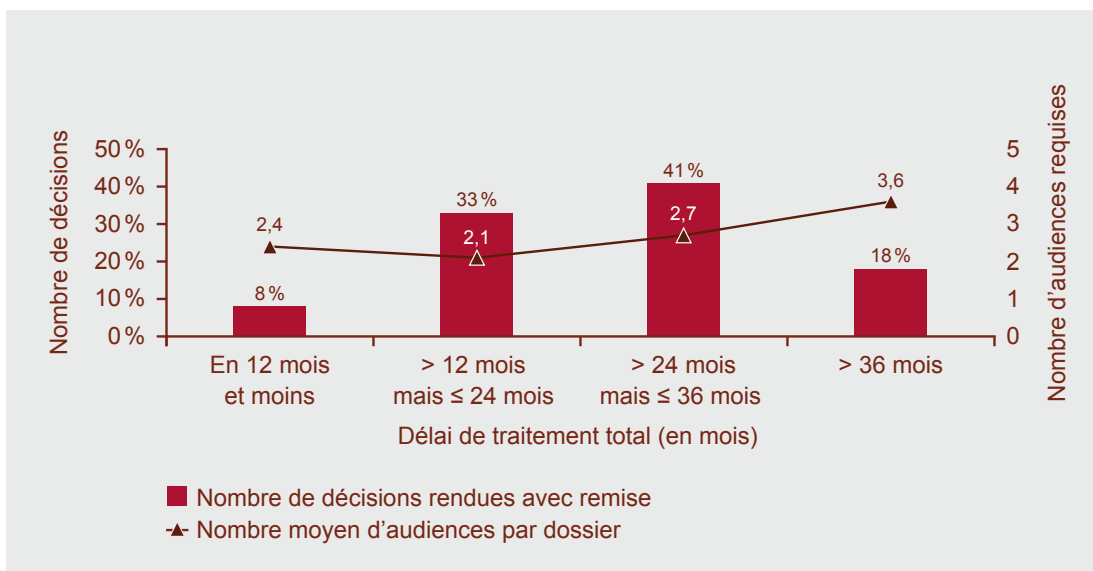
L'évolution du délai de traitement des dossiers clos après décision et alors qu'il y a eu remise ou ajournement d'une audience s'affiche ainsi.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise



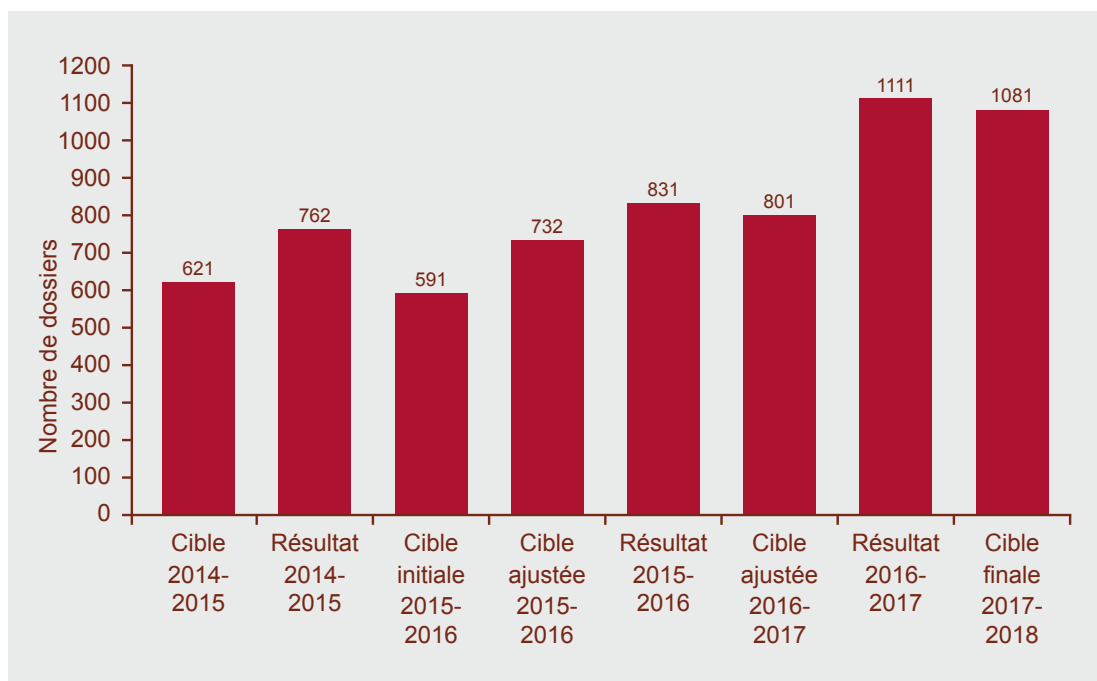
Quant à la distribution du nombre de dossiers clos après plus d'une audience en fonction des délais de traitement, elle est exposée ci-après. Le graphique affiche également le nombre moyen d'audiences nécessaires pour permettre le dénouement de ces dossiers en fonction du délai de traitement.

Nombre de dossiers finalisés selon le nombre d'audiences requises et la durée du traitement



Considérant l'ensemble de ces résultats, l'évolution des données afférentes à l'atteinte des cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an s'affiche comme suit.

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



L'objectif de la planification stratégique était de diminuer de trente le nombre de dossiers actifs dont le délai de traitement excède un an. Cet objectif n'a pas été atteint au cours du dernier exercice. En fait, les résultats de la section juridictionnelle ont été nettement décevants. Si un constat peut être tiré de la dernière année, c'est que la médiation est un rouage indispensable au bon fonctionnement de la section juridictionnelle et que sa suspension, ne serait-ce que pour quatre mois – la durée approximative de la grève des juristes – a un effet immédiat sur le nombre de dossiers traités et, le cas échéant, les délais de traitement.

Dans le futur, la Commission poursuivra l'implantation de meilleurs processus en catégorisant les dossiers et en adaptant leur traitement aux enjeux soulevés par les parties. Elle continuera de miser sur la plus généreuse offre de médiation possible. Malgré ces efforts, et en fonction des ressources disponibles, plusieurs exercices seront nécessaires pour ramener le nombre de dossiers en traitement à ce qu'il était en 2015 et espérer réduire leur délai de traitement, un enjeu fondamental pour donner tout son sens au volet de la transparence de l'État prévu à la Loi sur l'accès.

Au surplus, la mise au rôle des dossiers juridictionnels est un outil important dans le fonctionnement de la section juridictionnelle.

Objectif 1.2.1.2

Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1400 dossiers fixés annuellement	1308 dossiers fixés

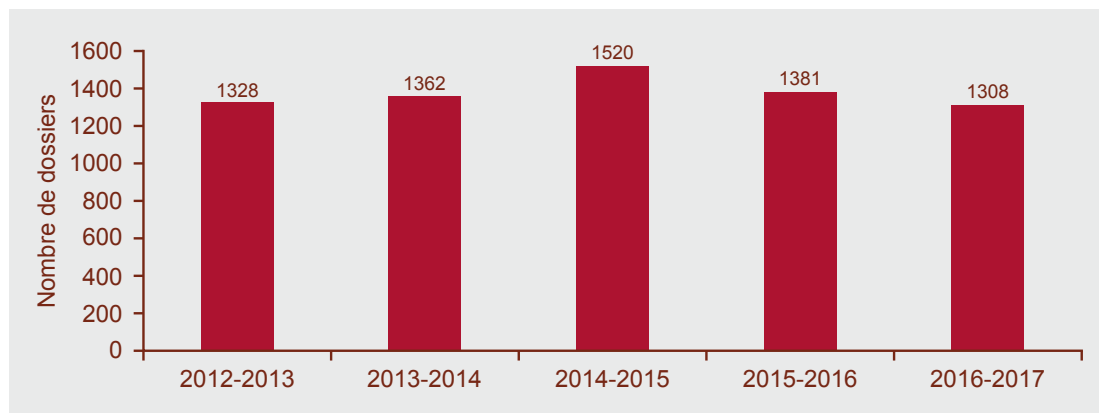
Contexte lié à l'objectif

Un des principaux moyens pour accroître la performance de la section juridictionnelle consiste à optimiser le nombre de dossiers qui peut être fixé au rôle d'audiences. En effet, la convocation des parties pour une audience devant un membre de la section juridictionnelle facilite grandement la médiation, les parties faisant face, à l'occasion d'une audience, à un résultat incertain à défaut d'entente. Une mise au rôle efficace, qui implique de remplacer les causes dont l'audience ne sera pas tenue en raison, notamment, d'une remise ou d'une entente de règlement entre les parties, facilite l'obtention de résultats globaux améliorés par la section juridictionnelle.

Résultats 2016-2017

L'évolution du nombre de dossiers fixés au rôle de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit.

Nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences



La cible fixée de 1400 dossiers n'a pas été atteinte. Cependant, considérant l'absence prolongée des médiateurs et la vacance d'un poste de commissaire pendant quelques mois, la Commission se félicite du résultat obtenu.

AXE D'INTERVENTION 1.2.2

Performance organisationnelle

OBJECTIF 1.2.2.1 Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateurs	Cibles	Résultats
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année	1 politique instaurée
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction	90 % de satisfaction

Contexte lié à l'objectif


Les interventions des ressources humaines de l'organisation constituent son principal moyen d'action. En conséquence, la Commission doit voir à poursuivre l'instauration ou la mise à jour de bonnes pratiques ou de politiques efficaces qui soutiendront les actions des ressources humaines. De plus, l'organisation croit que des outils de travail plus performants et un meilleur climat favorisent la rétention de son effectif, élément essentiel à son efficacité. Pour mesurer la satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres, un sondage interne est réalisé annuellement. Un taux de satisfaction de 85 % est visé à chacun des exercices du plan stratégique.

Résultats 2016-2017

Au cours de l'année financière 2016-2017, la Commission a instauré un Programme de santé et mieux-être ayant pour but d'encourager ses employés à adopter de saines habitudes de vie et de maintenir une bonne santé physique et psychologique en offrant des tarifs réduits dans certains centres de conditionnement physique ainsi que des incitatifs financiers pour l'inscription à une activité physique, l'évaluation de la condition physique, la participation à une campagne de vaccination contre la grippe et l'achat de produits antitabac.

Un sondage a également été mené sur le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres concernant les pratiques et politiques de l'organisation. Le taux global de satisfaction s'est élevé à 90 %. Par ailleurs, ce sondage a permis de cibler les pratiques ou les politiques qui doivent être instaurées ou mises à jour pour les années à venir.

Tel que préconisé par le plan stratégique, un nouveau sondage sera mené sur le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres à propos des pratiques et politiques de l'organisation au cours de l'exercice 2017-2018.



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 de l'audience. Afin d'assurer une utilisation optimale du rôle d'audiences, celui-ci est établi plusieurs mois à l'avance, de sorte que les avis de convocation sont généralement expédiés bien plus de six semaines avant la date fixée. Par ailleurs, lorsqu'il y a de nouvelles disponibilités, en raison, notamment, du règlement de dossiers ou de la remise d'audiences, de nouvelles causes sont fixées. Il arrive, pour ces dernières, que les avis de convocation soient expédiés dans un délai inférieur à six semaines avant la date prévue pour cette audience, malgré l'engagement souscrit dans la déclaration de services et ce, afin d'utiliser au maximum les plages d'audiences disponibles.

Les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect au moment des audiences, comme le rappelle le Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Ce code peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Web de la Commission.

L'accessibilité

La Commission met à la dispositions du citoyen une ligne téléphonique sans frais, un site Web 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

La Commission offre un service de réponse téléphonique aux demandes d'information venant de sa clientèle. Au cours du dernier exercice, 21 167 appels ont été reçus par la Commission. Ce nombre représente une diminution de 0,5 % par rapport au nombre d'appels de l'exercice précédent.

En premier lieu, tous les appels sont pris en charge par un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques portant sur les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Lorsque la RVI ne permet pas au citoyen d'obtenir la réponse qui le satisfait, l'appel est dirigé vers la réception du bureau de Québec; celle-ci a ainsi reçu un total de 12 861 appels. De ce nombre, 3 744 ont été confiés aux préposés aux renseignements en raison du caractère particulier des questions. Les autres appels ont reçu une réponse immédiate lors de la conversation avec le réceptionniste.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues par les préposés aux renseignements. On note une augmentation significative des demandes d'information qui ont un lien avec la collecte, l'utilisation, la conservation et la communication de renseignements personnels ainsi que celles qui concernent les demandes d'accès ou de rectification. Cependant, on observe une diminution du nombre de demandes d'information liées aux plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises ou encore aux renseignements associés au crédit.

Demandes de renseignements par sujet

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements	2016-2017 %	2015-2016 %	2014-2015 %
Demandes d'accès ou de rectification	46,7	50,8	49,8
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	15,5	12,5	10,5
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	6,1	8,8	9,7
Renseignements liés au logement	4,1	3,8	5,3
Renseignements liés aux dossiers médicaux	2,9	1,7	1,5
Notion de consentement	2,1	2,6	2,6
Renseignements liés au crédit	1,6	2,2	2,7
Renseignements liés aux caméras de surveillance	1,6	1,1	1,8
Utilisation de cartes d'identité	0,3	0,6	1,0
Autres	19,1	15,9	15,1
Totaux	100	100	100

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Web de la Commission. On peut y prendre connaissance de modèles de lettres de demandes qui peuvent être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises.

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 heures sont présentés dans le tableau qui suit.

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagements	Indicateurs	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2014-2015
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	38,3 %	45,6 %	51,4 %
Répondre dans un délai de 24 heures aux messages laissés dans la boîte vocale	Nombre de personnes rappelées dans les 24 heures	97,7 %	98,2 %	99,9 %

Au total, 97,7 % des appels ont été traités dans les 24 heures, pour un délai moyen de rappel de 3 heures 18 minutes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une augmentation de 37 minutes en ce qui concerne le délai d'attente pour que le citoyen soit rappelé. Ces reculs de 0,5 % du nombre de citoyens rappelés dans les délais prescrits et de 7,3 % du délai avant que celui-ci soit rappelé s'expliquent notamment par la durée des appels. Effectivement, les préposés offrent un service de qualité de même que des explications rigoureuses et complètes afin de bien répondre aux demandes des citoyens.

Quant aux demandes générales d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de la demande, qu'elle soit formulée par courriel, par télécopieur ou par courrier postal. Les courriels reçus proviennent de citoyens, de chercheurs, de responsables de l'accès à l'information ou d'organismes publics et ils concernent des demandes de renseignements en tout genre : l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, le fonctionnement de l'organisation, etc. Le délai de réponse de trois jours ouvrables a été respecté pour 91,8 % des courriels. Il s'agit d'un résultat légèrement supérieur à celui de l'année dernière même si cette année, on constate une hausse de 45,2 % du nombre de courriels reçus par rapport à l'exercice précédent, pour un total partiel de 191 courriels supplémentaires et un total de 614 messages électroniques.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission de produire un accusé de réception des nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier dans les 10 jours ouvrables. À cet égard, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été, pour les demandes reçues en 2016-2017, de 23,1 jours ouvrables, ce qui a constitué une nouvelle augmentation importante par rapport aux exercices précédents. Cette

augmentation s'explique de nouveau par le nombre très élevé de demandes reçues au cours de l'exercice, par rapport au nombre peu élevé de personnes qui travaillent à cette tâche, et l'impossibilité d'assigner davantage de personnel à celle-ci sans nuire au traitement des dossiers. À cet égard, il y a lieu de préciser que les délais de production de l'accusé de réception n'ont pas d'incidence sur les délais requis pour la tenue d'audiences devant la section juridictionnelle.

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 assujéti 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 et aux autres obligations issues de la Loi sur l'accès sont présentés à la partie *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 postal. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité et de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est décrit sur le site Web de la Commission dans la rubrique *À propos de nous*.

Au cours du dernier exercice, 33 plaintes ont été présentées à l'égard de la qualité des services rendus par la Commission, comparativement aux 57 plaintes déposées lors de l'exercice précédent.

Le délai moyen pour la prise en charge d'une plainte a été de 5,24 jours alors que le délai moyen pour son traitement complet a été de 5,33 jours.

Le nombre de plaintes concernant le délai de traitement des dossiers a diminué légèrement, passant de 12 au cours de l'exercice 2015-2016 à 9 au cours du dernier exercice. De ce nombre, 7 visaient les délais d'attente pour une décision par la section juridictionnelle et 2, par la section de surveillance. Les autres plaintes concernaient différents aspects du traitement des dossiers. Au total, au cours de l'exercice, 28 plaintes ont été considérées comme étant fondées.

8

UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

Les tableaux qui suivent affichent les données concernant les heures rémunérées utilisées et autorisées ainsi que l'effectif en place au cours des cinq derniers exercices.

Effectif en poste au 31 mars

	2016-2017	2015-2016	Écart
Membres et présidence	10	11	-1
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	19	21	-2
Direction de la surveillance	19	15	+4
Direction de l'administration	10	8	+2
Total	58	55	+3

Heures rémunérées en 2016-2017

	2016-2017	2015-2016	Écart
Membres et Présidence	17 414	S.O.	S.O.
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	32 315	S.O.	S.O.
Direction de la surveillance	24 985	S.O.	S.O.
Direction de l'administration	14 887	S.O.	S.O.
Total en heures rémunérées	89 601	S.O.	S.O.
Total en ETC transposés ¹	49,06	S.O.	S.O.

Note 1 : L'ETC (effectif à temps complet) transposé correspond au total des heures rémunérées divisé par 1 826,3 heures. Cette nouvelle façon de présenter l'information découle de la décision du Conseil du trésor numéro 216343 du 17 mai 2016 concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministère ou organisme.

Effectif autorisé total

	31 mars 2017	31 mars 2016	31 mars 2015	31 mars 2014	31 mars 2013
Heures rémunérées autorisées	110 000	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Total en ETC	60 ¹	59	61	63	63

Note 1 : L'effectif autorisé total au 31 mars 2017 est exprimé en ETC transposés. Ainsi, il correspond approximativement au total des heures rémunérées autorisées divisé par 1 826,3 heures.

En référence à la décision du Conseil du trésor numéro 216343 du 17 mai 2016 concernant l'établissement de l'effectif pour l'exercice financier 2016-2017, la cible autorisée en heures rémunérées pour la Commission était de 110 000 heures. La Commission a utilisé 89 601 heures cette même année. Un écart est observable en ce qui a trait au nombre d'heures autorisées et au nombre d'heures utilisées par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant le budget qui lui est alloué. Les résultats financiers de la Commission paraissent avec plus de détails dans les pages suivantes.

Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2017 par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	Total	En %
Membres et Présidence	7		1	2		10	17
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques		1	11	3	4	19	33
Direction de la surveillance		1	13		5	19	33
Direction de l'administration		1	5	3	1	10	17
Total	7	3	30	8	10	58	100

HC : hors cadres; C : cadres; P : professionnels; T : techniciens; PB : personnel de bureau.

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

Catégories	31 mars 2017		31 mars 2016		31 mars 2015		31 mars 2014		31 mars 2013	
	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl
Membres	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4
Cadres	3	0	3	0	2	0	2	0	3	0
Professionnels	21	9	16	11	19	9	22	11	20	11
Techniciens	7	1	5	2	7	2	7	2	9	2
Personnel de bureau	7	3	7	4	7	2	6	2	9	2
Total partiel	40	18	34	21	38	17	40	19	44	19
Total global	58		55		55		59		63	

La formation et le perfectionnement du personnel

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

Évolution des dépenses de formation

Année financière	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Proportion de la masse salariale (en %)	1,28	1,04	1,35	1,89	1,78
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,46	1,03	1,98	2,19	2,04
Montants alloués par personne (en \$)	607	503	526	752	735

En vue d'appliquer la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission doit investir dans la formation de ses membres et de ses employés de même que dans le perfectionnement de leurs connaissances. Pour se conformer à cette loi, au moins 1 % du total de la masse salariale organisationnelle doit être consacré à la formation et au perfectionnement.

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 1,28 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Ce résultat représente une hausse comparativement aux résultats obtenus l'année précédente. Cette hausse s'explique par l'arrivée de 18 nouveaux employés réguliers ou occasionnels depuis 2015-2016, lesquels ont suivi divers programmes de formation afin de parfaire leurs connaissances.

Jours de formation selon les catégories d'emploi

Année financière	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Membres	18,32	1,79	2,5	8,1	7,1
Cadres	1,5	8,64	9,2	9,5	8,4
Professionnels	57,89	34,57	66,7	91,1	88,1
Fonctionnaires	24,36	11,39	30,4	20,4	24,7
Total	102,07	56,39	108,8	129,1	128,3

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2016-2017, trois employés permanents de la Commission ont pris leur retraite.

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

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

Année financière	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Cadres	0	0	0	1	0
Professionnels	2	2	0	0	0
Fonctionnaires	1	3	0	3	0

L'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 leur poste et pris leur retraite, ont fait l'objet d'une mutation vers un autre organisme ou un autre ministère ou ont démissionné.

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

Année financière	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Taux de départ volontaire	11,76 %	27,66 %	14,89 %	12,50 %	5,66 %

La diminution du taux de départ volontaire s'explique, entre autres, par le faible nombre de départs en mutation ainsi que par le nombre moindre de départs à la retraite par rapport à l'année précédente.

Les bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

En conformité avec l'article 8 de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du Discours du budget du 26 mars 2015 (2016, chapitre 7), aucun boni fondé sur le rendement ou ajustement forfaitaire n'a été accordé aux titulaires d'un emploi supérieur pour l'exercice financier 2015-2016.

Également, en conformité avec l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20), aucun boni fondé sur le rendement n'a été versé, en 2015-2016, aux cadres de la Commission.

Bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 \$)
Cadres	0	0
Cadre juridique	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	0	0

Les ressources budgétaires et financières

En 2016-2017, la Commission a disposé d'un budget de 5 979,7 k\$. Les dépenses se sont élevées à 5 534,6 k\$, comme le démontre le tableau reproduit ci-après :

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices

	Dépenses réelles					Écart ¹ (000 \$)	Varia- tion ² (%)
	2012- 2013 (000 \$)	2013- 2014 (000 \$)	2014- 2015 (000 \$)	2015- 2016 (000 \$)	2016- 2017 (000 \$)		
Rémunération	4 933,3	4 782,7	4 742,2	4 783,9	4 454,8	(329,1)	-6,9%
Fonctionnement							
Loyers	604,0	574,3	523,9	519,8	530,5	10,7	2,1%
Services de transport et de communication	193,9	181,8	166,4	152,8	163,5	10,7	7,0%
Services professionnels, administratifs et autres	205,0	194,3	227,4	178,8	190,9	12,1	6,8%
Fournitures et approvisionnement	85,2	103,0	71,6	51,8	63,0	11,2	21,6%
Amortissement des immobilisations	95,0	149,7	145,8	144,2	131,8	(12,4)	-8,6%
Total fonctionnement	1 183,1	1 203,1	1 135,1	1 047,4	1 079,7	32,3	3,1%
Total des dépenses	6 116,4	5 985,8	5 877,3	5 831,3	5 534,5	(296,8)	-5,1%

	Investissements réels					Écart ¹ (000 \$)	Varia- tion ² (%)
	2012- 2013 (000 \$)	2013- 2014 (000 \$)	2014- 2015 (000 \$)	2015- 2016 (000 \$)	2016- 2017 (000 \$)		
Acquisitions d'immobilisations	511,7	10,7	9,2	36,6	19,5	(17,1)	-46,7%

Note 1 : Écart entre les dépenses de 2015-2016 et celles de 2016-2017

Note 2 : Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2015-2016

Les dépenses

Les dépenses liées à la gestion et au soutien administratif de la Commission sont inférieures de 296,8 k\$ aux dépenses de l'exercice précédent. L'écart s'explique par une réduction des dépenses en rémunération de 329,1 k\$ attribuable essentiellement à la grève des avocats et notaires de l'État québécois (LANEQ).

Quant à l'augmentation des dépenses de fonctionnement, elle est imputable à une augmentation de 11,2 k\$ principalement pour le renouvellement de postes informatiques, de 10,7 k\$ en frais de déplacement et de 12,1 k\$ en services professionnels, administratifs et autres, principalement pour la révision linguistique, la conception graphique et l'impression du rapport quinquennal de la Commission.

Les investissements

En ce qui concerne les acquisitions d'immobilisations, la Commission a procédé au remplacement de serveurs (14,7 k\$) et a fait l'acquisition de panneaux acoustiques en raison du déménagement de ses locaux de Québec (4,8 k\$).

Les ressources informationnelles

La Commission a poursuivi ses démarches afin de maintenir ses infrastructures technologiques et ses équipements à jour. L'équipe des ressources informationnelles assure la stabilité et la disponibilité des équipements et des applications. Aucun nouveau projet n'a été amorcé à ce chapitre.

Les dépenses et investissements réels ont été légèrement inférieurs aux prévisions, tel que l'illustre le tableau suivant.

	Dépenses et investissements prévus (000 \$)	Dépenses et investissements réels (000 \$)	Écart (%)
Total des activités d'encadrement	40,9	42,0	+2,7
Total des activités de continuité	364,3	346,5	-4,9
Total des projets	0,0	0,0	0,0
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	405,2	388,5	-4,1

L'écart s'explique par le report de certaines dépenses afin de compenser des dépenses additionnelles liées au déménagement du bureau de Québec et d'assurer la cohérence dans le cadre de l'entretien et du renouvellement des équipements de la Commission.

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

Le processus de production de documents sur le site Web de la Commission tient désormais compte des standards sur l'accessibilité du Web. Ainsi, tant le site que les documents téléchargeables du site sont conformes à ces standards. Pour y parvenir, au cours des derniers exercices, la Commission a révisé ses processus de production de documents en plus de voir à la formation du personnel concerné. Un exercice de rattrapage quant au contenu non conforme a également été réalisé.

Toutefois, aucun audit de conformité n'a été effectué par rapport aux obligations de la Commission portant sur le respect des standards sur l'accessibilité du Web.

Dans le cadre du processus, des intervenants de chaque direction de la Commission ont été engagés dans la démarche.



AUTRES EXIGENCES

9.1 L'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

L'article 21.1 de la Loi sur le privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement, dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont respectés.

Pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 visée par le présent rapport, seule l'entreprise QuintilesIMS³ s'est prévaluée d'autorisations délivrées par la Commission. Ces autorisations permettent à QuintilesIMS de recevoir communication de renseignements concernant les ordonnances émises par des médecins et optométristes, lesquelles sont exécutées par les pharmaciens du Québec, sous forme d'agrégats et qui ne permettent pas d'identifier les patients.

Les professionnels visés par les autorisations sont informés chaque année par QuintilesIMS de la communication de renseignements concernant leurs ordonnances et ils ont l'occasion d'exercer un droit de retrait auprès de cette entreprise.

9.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (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.

Diffusion de l'information

En application des obligations de diffusion proactive de l'information prévues au Règlement sur la diffusion, la Commission dépose sur son site Web les documents exigés en vertu de ce règlement. Plus particulièrement, conformément à l'article 6 de ce règlement, la Commission

3. IMS Santé Canada Inc. (IMS Brogan) fait affaires sous le nom de QuintilesIMS.

transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La SOQUIJ diffuse sur son site Web les décisions juridictionnelles de la Commission rendues depuis 2008. La Commission conserve toutefois sur son site Web les décisions plus anciennes non diffusées par la SOQUIJ.

En plus de ses décisions juridictionnelles, la Commission diffuse les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance. Il s'agit principalement de décisions quant à des enquêtes et des inspections effectuées, mais également des avis sur des ententes de communication de renseignements personnels par des organismes publics ainsi que certaines autorisations de communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

Demandes d'accès à l'information

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 53 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 21 de ces demandes alors que dans 31 cas, aucun document n'était détenu par la Commission. 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 ainsi que le résultat du traitement de ces demandes.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie impliquée	6
Documents administratifs	3
Documents demandés par toute personne non impliquée dans le dossier	17
Documents confirmant l'existence de dossiers	10
Documents détenus par un autre organisme	17
TOTAL	53

Aucune demande d'accès 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 2016-2017

Demandes d'accès acceptées totalement	16
Demandes d'accès acceptées partiellement	5
Demandes d'accès refusées	1
Documents non détenus par la Commission	31
Demandes d'accès traitées en 2016-2017	53

Le refus de la demande d'accès adressée à la Commission s'appuyait sur les articles 14 et 29 de la Loi sur l'accès, puisque les documents visés comportaient des renseignements dont la divulgation aurait eu pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne. Trois demandes de révision ont été présentées à la Commission à la suite des demandes d'accès reçues dans l'année. Au total, 45 demandes d'accès ont été traitées dans un délai de 20 jours et 5 l'ont été dans un délai variant entre 21 et 30 jours.

Sensibilisation et formation

La Commission mise sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cet effet, les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que sur la protection des renseignements personnels. Les nouveaux employés reçoivent une formation à l'interne dès leur entrée en fonction. Des formations sont aussi dispensées aux employés qui désirent approfondir leurs connaissances.

9.3 Les 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.

9.4 L'emploi et la qualité de la langue française

La reddition de compte à l'égard du suivi de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* doit être faite en répondant aux questions indiquées ci-dessous.

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	0
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle

Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	2
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office ⁴	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	Non applicable

9.5 L'éthique et la 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 du présent rapport ainsi que sur le site Web de la Commission.

9.6 L'allégement réglementaire et administratif

Sur son site Web, la Commission propose des modèles de lettres visant à simplifier la procédure en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que de demandes de révision ou d'examen de mécontentement destinées à la Commission. De plus, des modèles de plaintes destinées à la section de surveillance de la Commission sont mis à la disposition du citoyen.

La révision de la documentation disponible sur le site Web de la Commission s'est poursuivie afin de mieux vulgariser et clarifier l'information destinée aux citoyens, chercheurs, organismes publics et entreprises.

9.7 L'accès à l'égalité en emploi

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice financier 2016-2017. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif permanent⁵, alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

4. Office québécois de la langue française.

5. Le terme *permanent* inclut les employés temporaires.

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2016-2017

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	1	4	0	0
Nombre d'employés en place au 31 mars 2017	51	7	0	0

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

Embauche des membres des groupes cibles en 2016-2017

Statut d'emploi	Embauche totale 2016-2017	Communités culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (en %)
Permanents	1	0	0	0	0	0	0
Occasionnels	4	1	0	0	0	1	25
Étudiants	0	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	1	0	0	0	1	20

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

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

Statut d'emploi	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Permanents (en %)	0	0	0	100	0
Occasionnels (en %)	25	33,3	16,7	0	40
Étudiants (en %)	0	50	50	0	14
Stagiaires (en %)	0	0	0	0	0

Le tableau suivant fait état de la représentativité de membres des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des cinq derniers exercices.

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

Groupes cibles	31 mars 2017		31 mars 2016		31 mars 2015		31 mars 2014		31 mars 2013	
	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
Communauté culturelle	4	8 %	4	8 %	4	8 %	4	8 %	3	6 %
Autochtone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personne handicapée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2017

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communauté culturelle	1	2	0	0	1	2	0	0	2	4	4	8
Autochtone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personne handicapée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Les deux tableaux qui suivent reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2016-2017 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 2017.

Taux d'embauche des femmes en 2016-2017 par statut d'emploi

	Permanententes	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	0	4	0	0	4
Nombre total de personnes embauchées	1	4	0	0	5
Pourcentage	0	100	0	0	80

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2017

	Membres	Personnel d'enca-drement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	7	3	27	7	7	51
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	5	0	21	4	6	36
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	71 %	0 %	78 %	57 %	86 %	71 %

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions entreprises à cette fin en 2016-2017.

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

	Automne 2016 (cohorte 2017)	Automne 2015 (cohorte 2016)	Automne 2014 (cohorte 2015)
Nombre de projets soumis au Centre de service partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

Autres mesures ou actions en 2016-2017 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Promotion du programme et invitation lancée par la Direction de l'administration aux gestionnaires afin de participer au programme	Sans objet	Sans objet

9.8 Le développement durable et les 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 réalisent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable, comme l'emploi 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.

9.9 La politique de financement des services publics

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

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

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

9.10 La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de services

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	0	0 \$
Total des contrats de services	0	0 \$

ANNEXE I

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2016-2017

Type de demande	Demandes reçues en 2016-2017	Demandes traitées en 2016-2017 ⁶
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1239	799
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	528	462
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	56	44
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	9	1
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	81	72
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	237	242
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	43	39
Demande d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	1	1
Avis	41	41
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	109	87
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	5	4
Enquêtes (secteur public)	69	54
Enquêtes (secteur privé)	72	75
Demandes en biométrie	18	8
Incidents de sécurité	28	24
Total	2536	1953

6. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2016.

ANNEXE II

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

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (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 III

PRÉSENTATION SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

Objectifs	Indicateurs	Cibles	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016	Page
Objectif 1	Indicateur 1	Adoption d'une approche adaptée aux enjeux	Atteint	Atteint	19
	Indicateur 2	Réaliser le plan annuel	Atteint	Atteint	19
Objectif 2	Indicateur 1	5 activités de promotion dans 2 secteurs	6 activités dans 5 secteurs	9 activités dans 6 secteurs	20
Objectif 3	Indicateur 1	Réduction de 10 dossiers d'autorisation de recherche	Augmentation de 29 dossiers	Augmentation de 5 dossiers	22
	Indicateur 2	Réduction de 15 dossiers d'enquête	Augmentation de 27 dossiers	Réduction de 3 dossiers	25
	Indicateur 3	Réduction de 30 dossiers juridictionnels	Augmentation de 280 dossiers	Augmentation de 69 dossiers	28
Objectif 4	Indicateur 1	1400 dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience	1308 dossiers fixés	1381 dossiers fixés	34
Objectif 5	Indicateur 1	Instaurer ou mettre à jour 1 pratique ou 1 politique	1 politique instaurée	1 politique instaurée	36
	Indicateur 2	85 % de satisfaction sur les pratiques et politiques de l'organisation	90 % de satisfaction	92 % de satisfaction	36

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
RAPPORT ANNUEL DE GESTION



Commission
d'accès à l'information
du Québec

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9

www.cai.gouv.qc.ca