

# Rapport annuel d'activités et de gestion

**2022-2023**



Commission d'accès  
à l'information  
du Québec



# Rapport annuel d'activités et de gestion

2022-2023

---

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Commission d'accès à l'information du Québec  
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone : 1 888 528-7741  
Courriel : [renseignements@cai.gouv.qc.ca](mailto:renseignements@cai.gouv.qc.ca)

Une version électronique du document est disponible dans le site Web  
de la Commission d'accès à l'information à l'adresse [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca).

Dépôt légal – 2023  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-95251-0 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-95252-7 (version électronique)

Commission d'accès à l'information

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2023  
La reproduction totale ou partielle de ce document  
est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

# Message du ministre

Québec, septembre 2023

**Madame Nathalie Roy**

Présidente de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec



Madame la Présidente,

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'administration publique*, je vous transmets le Rapport annuel d'activités et de gestion 2022-2023 de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités et de la gestion de l'organisme durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération respectueuse.

Le ministre responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels,

**Jean-François Roberge**



# Message de la présidente



Québec, septembre 2023

**Monsieur Jean-François Roberge**

Ministre de la Langue française

Ministre responsable des Relations canadiennes

et de la Francophonie canadienne

Ministre responsable des Institutions démocratiques

Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels

Ministre responsable de la Laïcité

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je présente le Rapport annuel d'activités et de gestion 2022-2023 de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités et de la gestion de la Commission au cours de la période s'étalonnant du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023. Il présente les résultats correspondant aux objectifs du Plan stratégique 2019-2023 de la Commission et rend compte de l'utilisation des ressources de l'organisme. Le rapport témoigne aussi du respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

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

La présidente,

**Diane Poitras**



# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Message du ministre</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Message de la présidente</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Mot de la présidente</b>  | <b>11</b> |
| <b>Déclaration attestant la fiabilité des données</b>                  | <b>15</b> |
| <b>1. La Commission en bref</b>  | <b>16</b> |
| <b>2. Nos activités</b>  | <b>20</b> |
| 2.1 Rapport d'activités de la Commission                               | 21        |
| 2.2 Résultats du Plan stratégique 2019-2023                            | 44        |
| 2.3 Résultats de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens | 56        |
| <b>3. Les ressources utilisées</b>                                     | <b>58</b> |
| 3.1 Utilisation des ressources humaines                                | 59        |
| 3.2 Utilisation des ressources financières                             | 61        |
| 3.3 Utilisation des ressources informationnelles                       | 65        |
| <b>4. Autres exigences</b>   | <b>68</b> |
| 4.1 Gestion et contrôle des effectifs                                  | 69        |
| 4.2 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics   | 70        |
| 4.3 Accès à l'égalité en emploi  | 70        |
| 4.4 Allègement réglementaire et administratif                          | 74        |
| 4.5 Accès aux documents et protection des renseignements personnels    | 75        |
| 4.6 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration     | 77        |
| 4.7 Politique de financement des services publics                      | 78        |
| <b>Annexe I</b>  | <b>80</b> |
| Demandes traitées par la Commission                                    | 81        |
| <b>Annexe II</b>   | <b>82</b> |
| Code de déontologie des membres de la Commission                       | 83        |
| <b>Annexe III</b>  | <b>86</b> |
| Traitement d'une plainte menant à une enquête administrative           | 87        |
| <b>Annexe IV</b>   | <b>88</b> |
| Traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission            | 89        |



# Mot de la présidente

L'année du 40<sup>e</sup> anniversaire de la Commission a été marquée par l'entrée en vigueur de plusieurs dispositions de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (la Loi 25).

## Une équipe engagée et dévouée

Dans le contexte où les attentes à son égard et ses responsabilités sont croissantes, la Commission a pu compter sur l'indéfectible engagement de ses membres, de ses gestionnaires et de son personnel. Je leur adresse mes plus sincères remerciements. Ces personnes, qui sont le cœur et l'âme de la Commission, se consacrent chaque jour à la promotion et à la protection de deux droits fondamentaux des citoyens : le droit à l'information et le droit à la vie privée. Fidèle à son habitude, le personnel de la Commission a déployé une énergie et une passion remarquables pour permettre à l'organisme d'assumer ses nouvelles fonctions liées à la Loi 25 et d'atteindre ses cibles stratégiques, tout en maintenant ses activités courantes.

## La mise en œuvre de la Loi 25

Quelques nouvelles obligations prévues par la Loi 25 sont entrées en vigueur le 22 septembre 2022. Elles touchent la responsabilité des organisations, leur gestion des incidents de confidentialité, la biométrie et la communication de renseignements à des fins de recherche. La Commission a élaboré ou revu la documentation requise pour permettre aux organisations de s'y conformer, et mis en place les processus nécessaires pour assumer ses nouvelles responsabilités. À titre d'exemple, pour composer avec de nouveaux délais de traitement maximaux (30 jours dans le cas des ententes de recherche et 60 jours dans le cas des déclarations en matière de biométrie), elle s'est dotée de processus agiles et efficaces. Sa préparation lui a également permis de faire face à un flux sans précédent d'avis d'incidents de confidentialité, dont le nombre a augmenté de près de 400 % avec l'entrée en vigueur du régime de déclarations obligatoires de certains incidents.

La Commission a également mis l'accent sur ses activités de promotion en lien avec les dispositions de la Loi 25. Elle a multiplié ses interventions dans des événements variés pour faire connaître les nouvelles exigences et répondre aux questions des entreprises. En effet, cette réforme suscite un intérêt marqué au Québec et au Canada, mais aussi à l'étranger. Elle a rencontré plusieurs regroupements d'entreprises et des associations de professionnels impliqués directement dans la mise en œuvre de la Loi 25 au sein des organisations publiques et privées. Ces rencontres ont permis de jeter les bases de partenariats aux fins d'une meilleure circulation des informations et d'accompagnement des entreprises dans leurs efforts visant la conformité à la Loi.

Enfin, la Commission a préparé ses premières lignes directrices, qui portent sur les critères de validité du consentement, afin de lancer une consultation, au printemps 2023. En vue de l'entrée en vigueur de la quasi-totalité des dispositions de la Loi 25 en septembre 2023, la Commission a poursuivi le travail de révision de ses processus et des outils qu'elle propose à sa clientèle.

## **Vers un nouveau site Web**

La Commission a mené d'importants travaux visant une refonte complète de son site Web, plus que nécessaire pour mieux servir sa clientèle. La mise en ligne du nouveau site est prévue à l'automne 2023. Plus convivial, ce site permettra d'ajouter de nouveaux formats de contenus et des services en ligne. Entre-temps, plusieurs sections du site actuel ont été mises à jour pour intégrer les changements apportés à la législation.

## **L'atteinte des cibles du plan stratégique et la diminution des délais de traitement**

Grâce à l'implication soutenue de son personnel, l'organisation a atteint toutes les cibles établies dans son Plan stratégique 2019-2023. Le nombre de dossiers en attente de traitement de la section juridictionnelle a encore baissé, portant cette diminution à plus de 750 dossiers au cours des 5 derniers exercices. Ceci a contribué à la réduction des délais de traitement des recours (baisse de 95 jours pour les dossiers clos par décision sans remise de l'audience et de 205 jours s'il y a eu au moins une remise). Le délai moyen de traitement des dossiers d'enquête a aussi été réduit de 102 jours pour s'établir à un an.

## **Une collaboration soutenue avec les homologues**

La Commission a intensifié sa collaboration avec les commissariats de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Canada. Elle a signé un protocole d'entente avec ces autorités afin de faciliter les travaux communs touchant les questions liées à la protection des renseignements personnels. Cette collaboration, essentielle à l'heure du numérique qui ne connaît pas de frontière, favorise l'harmonisation dans l'application de la législation et une plus grande prévisibilité pour les entreprises. Surtout, elle accroît notre capacité à protéger les renseignements personnels des citoyens. Au cours de l'année, la Commission a conclu une enquête conjointe avec ces homologues sur le recours à la géolocalisation par l'entreprise Tim Hortons dans son application mobile.

Avec l'ensemble de ses homologues provinciaux, territoriaux et fédéral, la Commission a aussi adopté deux résolutions communes visant la protection des renseignements personnels des citoyens. L'une visait la transformation numérique dans le domaine de la santé et, l'autre, l'identité numérique. Par ces actions, elle contribue à sensibiliser les gouvernements, mais aussi les organisations, à l'importance de tenir compte du droit à l'information et du droit à la vie privée dans la planification et le déploiement de projets structurants.

## Un système d'accès aux documents dépassé

Devant le nombre croissant de recours déposés pour absence de réponse à des demandes d'accès aux documents dans les délais légaux, la Commission a réalisé une étude visant à documenter la situation et les effets de la pandémie sur le traitement des demandes d'accès. Elle a constaté d'importants problèmes de délais, la période légale de 20 jours étant fréquemment dépassée par différents organismes. La pandémie semble avoir exacerbé ces problèmes.

S'inspirant des facteurs de succès identifiés par des organismes qui traitent les demandes d'accès dans le respect des délais légaux, la Commission a invité les dirigeants d'organismes à s'inspirer de ces bonnes pratiques pour corriger la situation. Elle a recommandé au gouvernement d'améliorer la reddition de comptes en matière d'accès à l'information et d'apporter des modifications législatives pour prévoir des conséquences pour les organismes ne respectant pas les délais de réponse.

Ces propositions de modifications s'ajoutent à celles formulées par la Commission au cours des dernières années, notamment dans son dernier rapport quinquennal. Malheureusement, 40 ans après son adoption, le volet « accès aux documents » de la Loi sur l'accès n'a toujours pas fait l'objet d'une refonte en profondeur. Il est urgent de le moderniser, car il ne répond plus aux attentes actuelles en matière de transparence et de reddition de comptes ni aux standards internationaux en la matière.

*Plus qu'une formalité administrative ou un service public, le droit d'accès à l'information est l'un des piliers de la démocratie. Il favorise la participation citoyenne, suscite la confiance dans nos institutions, contribue à la saine gestion des fonds publics et permet d'évaluer les actions et décisions du gouvernement en place.*

## La protection des renseignements personnels des jeunes à renforcer

Dans son précédent rapport annuel, la Commission a soumis au ministre responsable, à sa demande, un rapport sur la protection des renseignements personnels des jeunes à l'ère numérique. Elle y invite le gouvernement à apporter des changements spécifiques à l'encadrement de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé afin de protéger les jeunes contre l'exploitation commerciale de leurs renseignements.

Une protection adéquate des renseignements personnels des jeunes permettrait d'actualiser le choix de société opéré dans les années 1970, au moment où la publicité commerciale destinée aux enfants de moins de 13 ans a été interdite. Le consentement parental, seule mesure spécifique visant les mineurs de moins de 14 ans dans la loi québécoise, ne suffit pas et devrait être complété par d'autres mesures protégeant les jeunes.

La Commission a formulé 12 recommandations concernant notamment l'interdiction de certaines pratiques commerciales nuisibles aux jeunes. J'invite à nouveau le gouvernement à donner suite à ces importantes recommandations visant à protéger les jeunes, qui trouvent actuellement écho dans un vaste éventail de travaux internationaux.

## Une carrière à souligner

Enfin, je tiens à souligner l'importante contribution de M<sup>e</sup> Lina Desbiens, qui a pris sa retraite cette année, après 11 ans comme membre de la Commission, dont deux ans en tant que vice-présidente. Forte d'un bagage considérable en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, elle a œuvré au sein des deux sections de la Commission avec engagement et compétence. En mon nom et en celui de la Commission, je la remercie sincèrement pour tout le travail accompli.

La présidente,

**Diane Poitras**

# Déclaration attestant la fiabilité des données

Québec, octobre 2023

Les informations contenues dans le présent rapport annuel d'activités et de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel d'activités et de gestion 2022-2023 de la Commission d'accès à l'information :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités et de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

La présidente,

**Diane Poitras**

# **1. La Commission en bref**

La Commission d'accès à l'information (ci-après la Commission) est à la fois un tribunal administratif et un organisme de surveillance qui veille principalement à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1) et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (chapitre P-39.1).

La Commission voit aussi à la promotion et au respect des droits des citoyens quant à l'accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels. Elle a pour principales clientèles les citoyens, les ministères, les organismes publics et les entreprises privées.

La Commission est également investie de pouvoirs particuliers, conférés par les textes législatifs suivants :

- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (chapitre C-1.1);
- Loi sur l'administration fiscale (chapitre A-6.002);
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2);
- Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux (chapitre R-22.1);
- Loi concernant le partage de certains renseignements de santé (chapitre P-9.0001);
- Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2);
- Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (chapitre I-13.011);
- Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (chapitre G-1.03);
- Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement (chapitre C-37.4).

## Section de surveillance

La section surveillance de la Commission veille au respect des droits et obligations prévus par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès) et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi sur le privé).<sup>1</sup>

À ce titre, elle effectue des enquêtes et des inspections. Elle exerce une surveillance sur les communications de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistiques. Elle reçoit et examine des avis d'incidents de confidentialité et des déclarations de systèmes biométriques. Elle tient aussi à jour un registre des agents de renseignements personnels.

Enfin, la section surveillance fournit des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines et portant sur des projets de loi ou de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels, des projets de systèmes d'information ou divers projets administratifs.

1. Le schéma du traitement d'une plainte à la Commission est présenté à l'Annexe III de ce document.

## Section juridictionnelle

La section juridictionnelle de la Commission intervient dans le cadre des recours prévus pour les citoyens qui s'estiment lésés à la suite, notamment, d'une demande d'accès à des documents d'un organisme public, d'une demande d'accès à des renseignements personnels, ou d'une demande de rectification adressée à un organisme public ou à une entreprise au sujet de renseignements personnels<sup>2</sup>.

Elle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire et visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers.

Si un litige persiste, un membre de la Commission tranche la question, après avoir permis aux parties de présenter leurs observations. Celles-ci peuvent être présentées par écrit ou lors d'une audience en personne ou par visioconférence. Dans certains cas plus complexes, les parties peuvent être aussi conviées à une conférence préparatoire afin de résoudre des questions particulières et de déterminer des moyens de favoriser le traitement efficace du dossier.

## Activités de promotion et de sensibilisation

La Commission encourage l'adoption de meilleures pratiques en matière d'accès aux documents dans le secteur public, et de protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé.

Son site Web donne accès en tout temps à des informations générales sur les droits et les recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. De plus, elle publie ses décisions ainsi que des documents d'orientation, des guides, des formulaires et des lettres types facilitant le respect des obligations par les organisations et l'exercice des droits et recours par les citoyens. Le site donne aussi accès à deux registres publics tenus par la Commission, soit le Registre des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels des organismes publics et le Registre des agents de renseignements personnels.

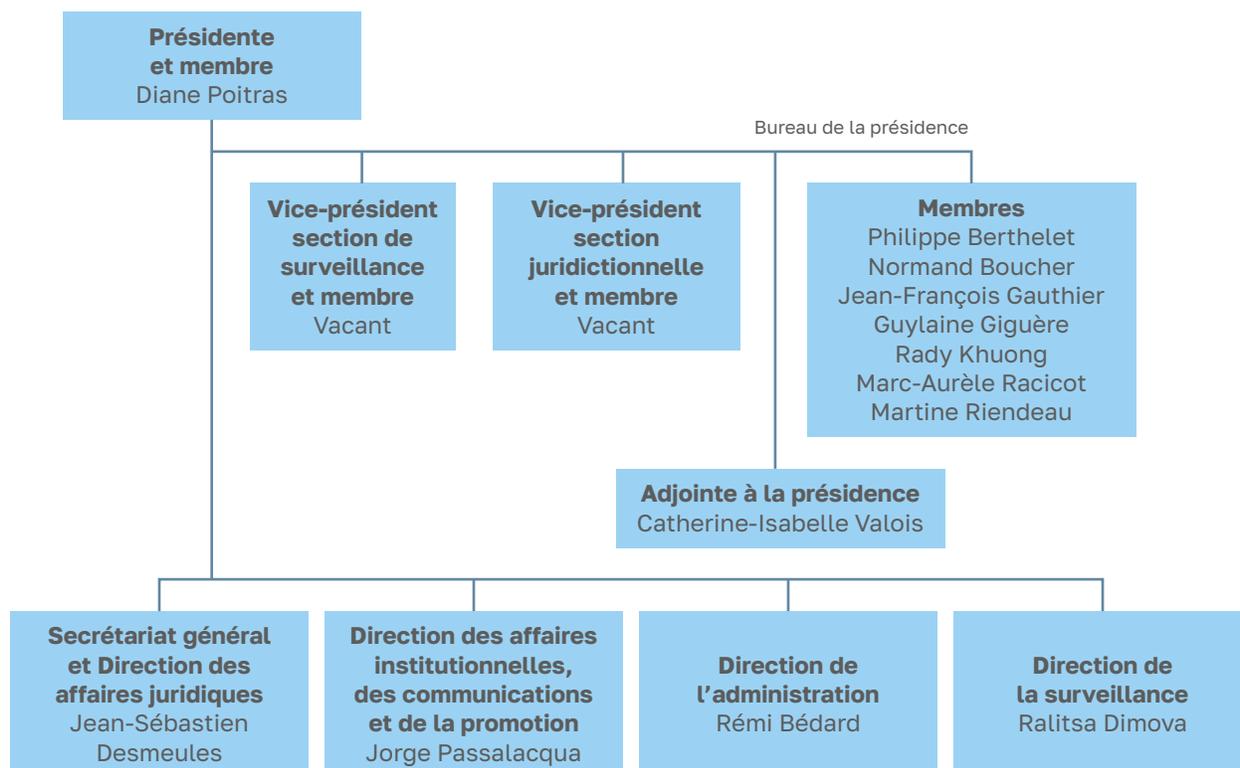
Enfin, les clientèles peuvent communiquer par téléphone ou par courriel avec son service de renseignements généraux. Des personnes préposées aux renseignements généraux sont disponibles pour répondre, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

2. Le schéma du traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission est présenté à l'Annexe IV de ce document.

## Chiffres clés au 31 mars 2023

| Chiffres clés | Description   |
|---------------|---|
| 93            | Effectif de la Commission, dont 9 membres nommés  |
| 9,7 M\$       | Budget  |
| 208           | Nombre de plaintes traitées (secteur privé et secteur public)   |
| 1 198         | Demandes de révision traitées quant à l'accès aux documents (secteur public)  |
| 571           | Demandes de révision traitées quant à l'accès aux renseignements personnels (secteur public)  |
| 454           | Demandes d'examen de mésentente traitées quant à l'accès aux renseignements personnels, à la rectification de renseignements personnels et aux demandes de retrait d'une liste nominative (secteur privé) |
| 135           | Incidents de confidentialité traités  |
| 68            | Déclarations de biométrie traitées  |
| 16            | Inspections réalisées   |

## Organigramme au 31 mars 2023



## **2. Nos activités**

## 2.1 Rapport d'activités de la Commission

### Section de surveillance

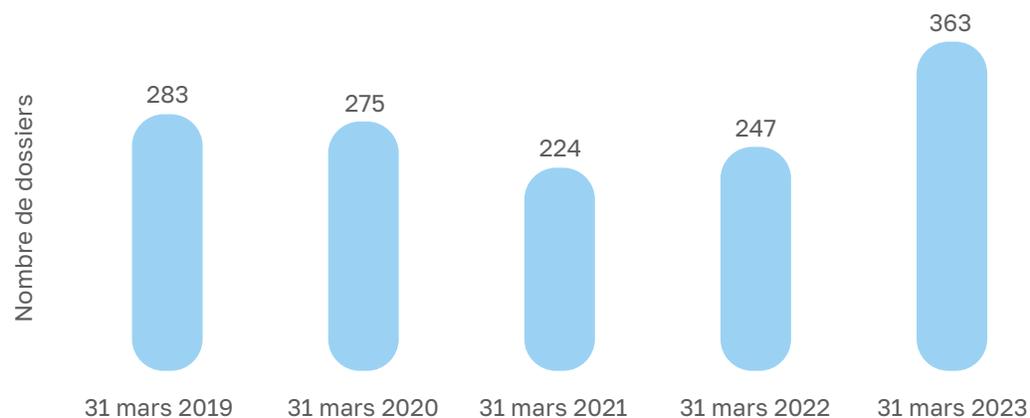
La Commission a poursuivi ses activités de surveillance de l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. En 2022-2023, elle a réalisé des enquêtes et des inspections de sa propre initiative ou à la suite du dépôt de plaintes. Elle a aussi analysé les différentes déclarations qui lui sont faites (incidents de confidentialité, biométrie) et les projets d'entente qui lui sont transmis. Ces interventions visent à s'assurer de la conformité des pratiques des organismes publics et des entreprises en matière de protection des renseignements personnels.

### Enquêtes

La Direction de la surveillance traite les plaintes concernant le respect des lois et détermine la meilleure façon d'intervenir. Elle mène des enquêtes lorsque les circonstances le justifient.

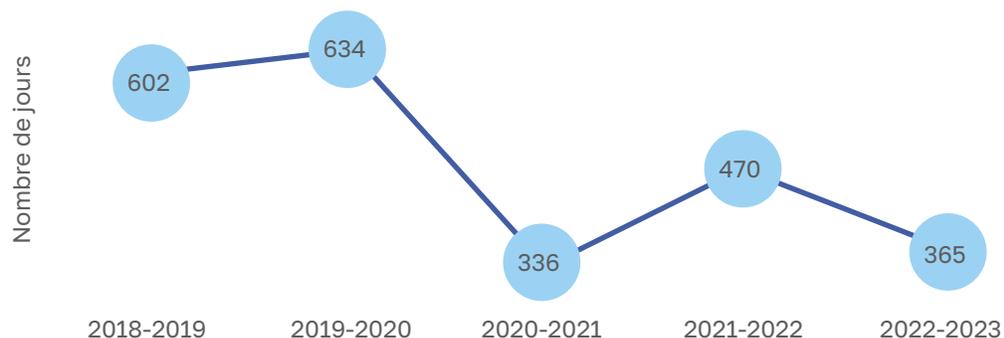
Au cours de l'exercice, le nombre d'enquêtes en traitement a connu une hausse importante. Cette augmentation s'explique principalement par le nombre de plaintes reçues, qui a presque doublé en un an. La taille de l'inventaire représente toujours un défi pour la Commission, considérant ses capacités de traitement limitées et la réforme législative en cours. C'est pourquoi elle révisé ses façons de faire afin d'optimiser le traitement des plaintes qu'elle reçoit.

### Évolution du nombre d'enquêtes en traitement au 31 mars



Ainsi, le délai moyen de traitement des dossiers a diminué de 105 jours par rapport à l'année précédente, comme le montre le graphique suivant. Il s'établit désormais à un an exactement.

### Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes



Plus précisément, 69% des dossiers sont traités en moins d'un an; 22% en un à deux ans et 9% en plus de deux ans.

### Ententes de communication de renseignements personnels

La Loi sur l'accès permet aux organismes publics de communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées dans certaines situations. Ils doivent alors souvent conclure des ententes de communication.

Dans plusieurs cas, ces ententes sont soumises à la Commission, qui les examine et rend un avis. Elle prend en compte la conformité légale de l'entente et les conséquences de la communication sur la vie privée des personnes concernées par rapport à la nécessité des communications des renseignements pour la finalité visée.

Au cours de l'exercice 2022-2023, la Commission a reçu 12 demandes d'avis impliquant 17 organismes publics. Ces avis sont diffusés sur son site Web.

### Communication des renseignements personnels à des fins de recherche

Les renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises constituent une importante source d'information pour les chercheurs. La Loi prévoit qu'ils peuvent les recevoir lorsque certaines conditions sont respectées.

## Autorisation de la Commission

Jusqu'au 22 septembre 2022, les chercheurs devaient obtenir une autorisation de la Commission avant de s'adresser aux organisations détentrices de renseignements. Durant l'exercice 2022-2023, la Commission a traité 74 demandes de cette nature. Parmi celles-ci :

- 51 étaient des nouvelles demandes, dont 19 ont été soumises en 2022-2023;
- 23 étaient des demandes de prolongation ou de modification, dont 14 ont été soumises en 2022-2023.

Ces demandes portaient sur des renseignements dans les domaines suivants :

- Santé et services sociaux : 59;
- Agriculture et pêche : 5;
- Justice : 4;
- Éducation : 3;
- Immigration : 1;
- Sciences humaines et sociales : 1;
- Technologie : 1.

## Ententes

Depuis le 22 septembre 2022, les chercheurs n'ont plus à s'adresser à la Commission pour obtenir l'autorisation de recevoir des renseignements personnels. Toutefois, de nouvelles formalités doivent être respectées. Entre autres, l'organisation détentricrice des renseignements visés doit réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et conclure une entente avec le chercheur afin d'encadrer la confidentialité des renseignements personnels. L'entente doit être transmise à la Commission, accompagnée de l'analyse réalisée. L'entente entre en vigueur 30 jours après sa réception par la Commission. Les modifications à l'entente doivent suivre le même processus et peuvent nécessiter qu'une nouvelle évaluation soit faite.

Au 31 mars 2023, la Commission avait reçu 38 dossiers d'ententes de ce type, dont 19 ont été analysés. Toutes les demandes portaient sur des renseignements concernant le secteur de la santé et des services sociaux.

## Déclarations liées à la biométrie

Pour identifier et authentifier les personnes, certaines organisations ont recours à la biométrie (lecture d'empreintes digitales, reconnaissance faciale, géométrie de la main, etc.). Si elles constituent une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (la LCCJTI)(chapitre C-11) prévoit qu'elles doivent la déclarer à la Commission au moins 60 jours avant sa mise en service. Depuis septembre 2022, elles doivent aussi divulguer à la Commission toute utilisation d'un procédé biométrique à des fins de vérification ou de confirmation de l'identité d'une personne. En 2022-2023, la Commission a reçu 78 déclarations, dont 75 du secteur privé et 3 du secteur public. Il s'agit d'une augmentation de 136% par rapport à l'année précédente.

Au cours de l'année, la Commission a fait parvenir des lettres de sensibilisation à plusieurs des organisations ayant transmis une déclaration. Ces correspondances les invitent à adopter des pratiques respectueuses des règles protégeant les renseignements personnels.

Dans un contexte de recours accru à la biométrie, notamment pour contrôler et gérer les heures de travail et la paie des employés, la Commission a aussi diffusé un document d'orientation sur les horodateurs ou les pointeuses biométriques<sup>3</sup>. Elle fournit des orientations permettant aux organisations de mieux évaluer la légalité d'un projet d'acquisition d'horodateur biométrique. En effet, à partir d'une analyse des éléments repérés lors d'enquêtes sur de tels systèmes ou inclus dans des déclarations, elle conclut que, la plupart du temps, le recours aux horodateurs biométriques n'est pas conforme à la législation applicable puisque l'atteinte à la vie privée des employés est disproportionnée par rapport aux objectifs poursuivis par l'organisation.

Le document s'ajoute aux informations et aux outils disponibles sur le site Web de la Commission au sujet de la biométrie, tels qu'un guide d'accompagnement et un modèle de formulaire de consentement.

Une décision rendue cette année concernant la mise en place d'un horodateur biométrique pour améliorer la gestion de la paie dans un établissement hôtelier illustre concrètement le type d'analyse que doivent mener les organisations<sup>4</sup>. Dans ce cas, vu le caractère usuel de l'objectif poursuivi et l'existence de moyens moins intrusifs pour l'atteindre, la collecte de renseignements biométriques au moyen de l'horodateur n'a pas été jugée nécessaire. Elle n'était donc pas autorisée par la loi, malgré le consentement obtenu des employés.

3. Horodateurs et pointeuses biométriques : Constats (document d'orientation). Le document est disponible sur le site Web de la Commission.

4. Enquête à l'égard d'Auberge du lac Sacacomie inc., dossier 1014137-S. Le document est disponible sur le site Web de la Commission.

## Déclarations d'incidents

Les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels sont de plus en plus nombreux. Ils peuvent menacer la vie privée des personnes et les exposer à des risques accrus de vol d'identité ou de fraude financière.

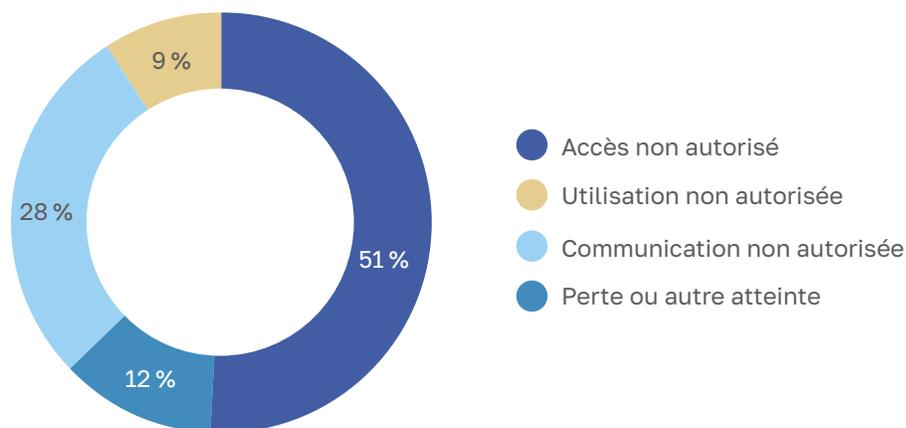
Auparavant, les organisations avisaient volontairement la Commission de ces incidents. La Loi 25 les y oblige depuis septembre 2022 lorsque l'incident présente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées.

En 2022-2023, la Commission a reçu 254 avis d'incidents (78 % provenant du secteur privé, et 22 % du secteur public) et en a traité 134. Plus précisément, entre le 22 septembre 2022 et le 31 mars 2023, la Commission a reçu 218 avis, contre 48 pour la même période en 2021-2022. Le passage d'un régime volontaire à un régime obligatoire a donc fait quadrupler le nombre d'avis transmis au cours de cette période de référence. Cette augmentation de 400 % correspond à celle qui a pu être observée dans d'autres juridictions canadiennes à la suite de changements législatifs similaires.

## Types d'incidents

Les avis reçus entre le 22 septembre 2022 et le 31 mars 2023<sup>5</sup> sont répartis en quatre catégories : accès non autorisé à un renseignement personnel (82), utilisation non autorisée du renseignement (1), communication non autorisée du renseignement (39) et perte/autre atteinte à la protection du renseignement (19). De plus, 76 avis (35 %) concernaient un incident correspondant à plus d'une catégorie.

### Répartition des incidents par type

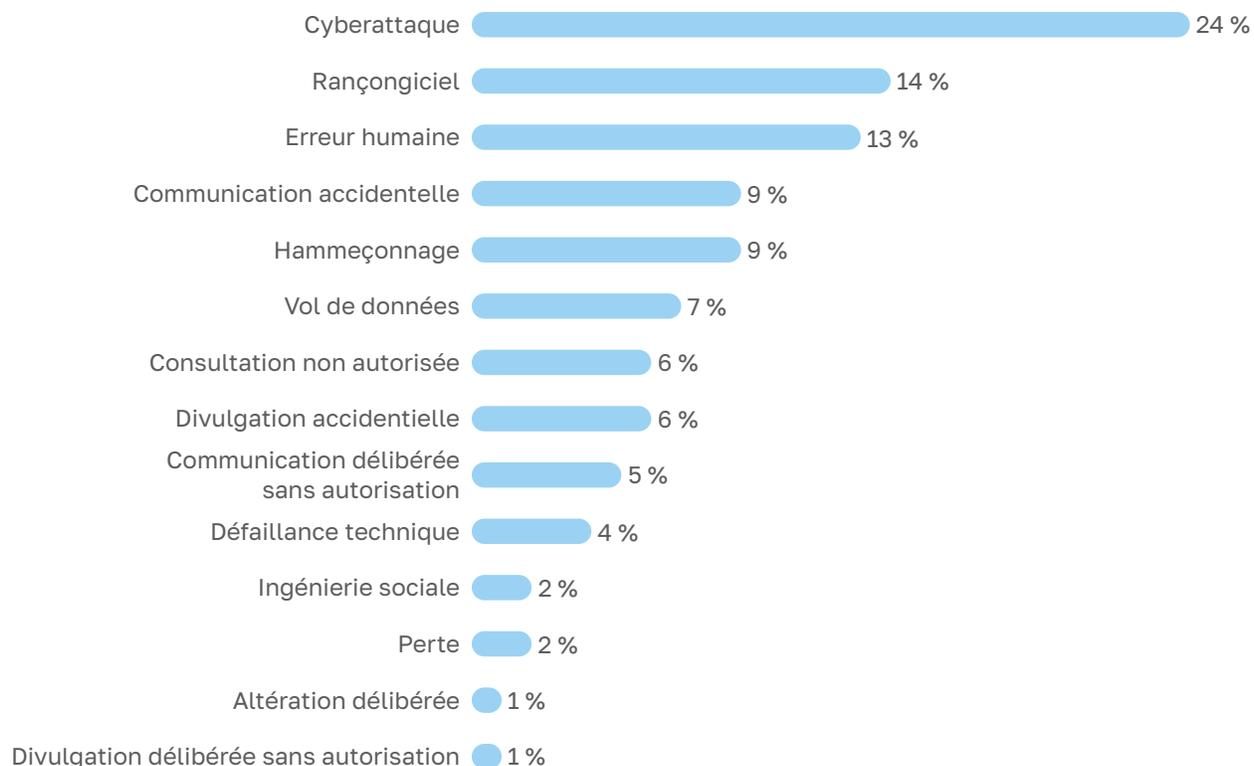


## Causes des incidents

Les causes les plus fréquentes d'incidents, parmi les avis reçus par la Commission entre le 22 septembre 2022 et le 31 mars 2023, sont les cyberattaques, les rançongiciels et les erreurs humaines. Le graphique suivant en présente la liste complète, y compris les causes multiples présentées dans certains avis.

5. La date du 22 septembre 2023 correspond à l'entrée en vigueur de la Loi 25.

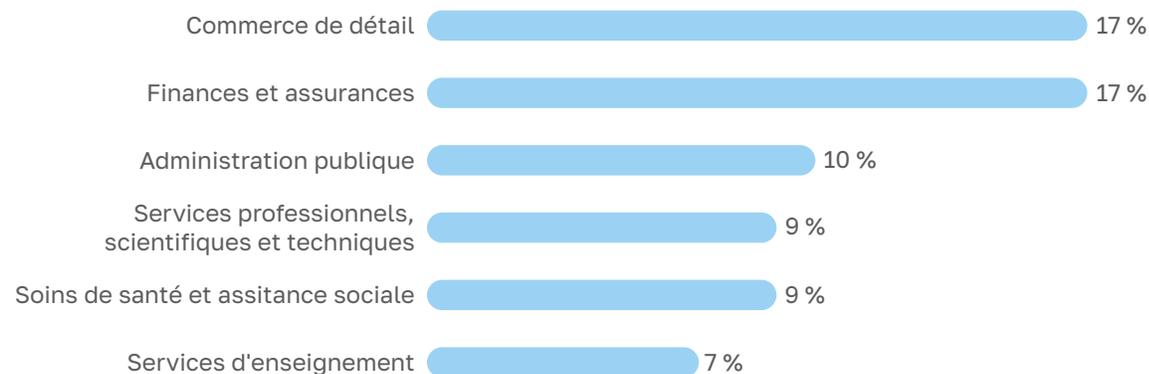
### Répartition des incidents par cause, dont les causes multiples



### Secteurs d'activité

Le graphique suivant présente la répartition des incidents déclarés entre le 22 septembre 2022 et le 31 mars 2023 par secteur d'activité. 31% des déclarations d'incidents de confidentialité reçues par la Commission proviennent de secteurs qui représentent chacun moins de 7% des déclarations reçues.

### Répartition des incidents selon le secteur d'activité



## Application de l'article 21.1 de la Loi sur le 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 se rapportant aux activités professionnelles d'une personne, sans son consentement, si les critères énoncés à la Loi sont respectés.

En 2022-2023, la Commission n'a reçu aucune demande d'autorisation en vertu de cette disposition.

## Étude concernant le respect des délais de réponse aux demandes d'accès

Depuis plusieurs années, la Commission est préoccupée par l'augmentation des délais de traitement des demandes d'accès à l'information par les organismes publics. Une proportion importante des demandes de révision qu'elle reçoit découle de l'absence de réponse d'un organisme dans les délais légaux, ce qui équivaut à un refus selon la Loi.

Dans ce contexte, la Commission a souhaité documenter davantage la situation pour comprendre les facteurs en cause, y compris l'effet de la pandémie. La Commission voulait aussi recenser les pratiques associées à une meilleure performance. Elle a réalisé une étude auprès de 33 organismes publics ayant divers profils<sup>6</sup>.

Cette étude révèle un problème important de respect des délais légaux de réponse, aggravé dans plusieurs cas par la pandémie. Parmi ses 25 constats, la Commission note les suivantes :

- Hors pandémie, environ la moitié des organismes interrogés affichaient un délai de traitement moyen de plus de 20 jours, voire de plus de 30 jours pour environ 16% d'entre eux (33% en temps de pandémie).
- Pour la même période, la majorité de ces organismes ont traité au moins le tiers des demandes en plus de 20 jours, ce qui indique qu'ils considéraient qu'elles ne pouvaient être traitées dans le délai prescrit sans que cela nuise au « déroulement normal » de leurs activités.
- Les organismes interrogés rapportent le plus souvent des défis liés aux effectifs, à la complexité et à la portée des demandes ainsi qu'à la structure organisationnelle. Ces facteurs affectent principalement le repérage et l'analyse des informations.
- Pendant la pandémie, le passage au télétravail a entraîné des conséquences majeures sur le traitement des demandes (indisponibilité des outils, inaccessibilité des documents papier, etc.). Dans le secteur de la santé, le redéploiement des effectifs a ralenti les activités liées au traitement des demandes d'accès.

Pour leur part, les organismes qui traitent les demandes dans de courts délais attribuent leur succès à une gestion numérique, à des processus structurés, à de bonnes pratiques de communication, à une expertise pointue et à jour, et à une équipe de travail solide. Plus généralement, la Commission constate aussi l'importance de former le personnel, d'avoir des outils efficaces et de communiquer rapidement et de façon transparente avec les demandeurs. Elle a invité les organismes publics à s'inspirer de ces bonnes pratiques.

6. Le rapport de l'étude est intitulé *Avoir accès en temps utile : Portrait des délais de traitement des demandes d'accès au Québec*. Le document est disponible sur le site Web de la Commission.

La Commission a recommandé au gouvernement de prévoir des conséquences pour les organismes ne respectant pas les délais légaux de réponse et d'appliquer le Règlement sur la diffusion aux organismes actuellement exemptés afin de favoriser une diffusion proactive de l'information.

L'étude a aussi permis à la Commission de constater que l'état du système d'accès à l'information doit être mieux mesuré. Elle a donc recommandé au gouvernement d'améliorer la reddition de comptes en cette matière pour la rendre plus complète, plus uniforme, plus précise, plus transparente et, idéalement, plus centralisée.

### Décisions de la section de surveillance

La section de surveillance de la Commission a rendu des décisions<sup>7</sup> importantes concernant la protection des renseignements personnels en 2022-2023.

### Recours à l'intelligence artificielle pour prévenir le décrochage scolaire : prudence et transparence<sup>8</sup>

Un centre de services scolaire (CSS) a mis au point, avec un mandataire, un outil d'intelligence artificielle pour cibler les élèves de 6<sup>e</sup> année présentant un risque important de décrochage scolaire dans les trois années à venir. Après avoir pris connaissance de cette situation dans les médias, la Commission a réalisé une enquête de sa propre initiative pour vérifier le respect de la Loi.

### Distinction entre dépersonnalisation et anonymisation

Le CSS a communiqué à son mandataire des renseignements personnels contenus dans une base de données scolaire. Il avait d'abord retiré 80 types de renseignements considérés comme sensibles, notamment l'identité des enfants et de leurs parents, leurs coordonnées (adresse postale et courriel, numéro de téléphone), leurs noms d'utilisateurs pour accéder au portail et leurs alias. Il considérait que les renseignements étaient anonymisés.

La Commission a constaté que les renseignements ne permettent plus l'identification directe des personnes concernées. Toutefois, leur identification indirecte demeurait possible; l'organisme a d'ailleurs réidentifié ces élèves une fois le fichier retourné par le mandataire. Les renseignements étaient donc dépersonnalisés et non anonymisés. La distinction entre ces notions sera désormais clarifiée dans la Loi, à compter de septembre 2023.

### Obligation d'informer les parents

La Commission a conclu que le CSS pouvait utiliser les renseignements personnels des élèves pour développer un outil de lutte au décrochage, cette fin étant compatible avec la finalité initiale de leur collecte, soit d'assurer la réussite scolaire. Dans le cas contraire, le CSS aurait dû obtenir le consentement des élèves ou de leurs parents.

7. Les décisions sont disponibles sur le site Web de la Commission.

8. Enquête concernant le Centre de services scolaires du Val-des-Cerfs, dossier 1020040-S. Le rapport est disponible sur le site Web de la Commission.

Toutefois, les élèves et leurs parents n'ont pas été informés de cette utilisation lors de la collecte initiale des renseignements personnels. L'outil a été développé sans qu'ils en soient conscients. Or, selon la Commission, en générant de nouveaux renseignements (tels qu'un indicateur de risque de décrochage) grâce à l'outil d'intelligence artificielle, le CSS procède à une collecte. Il doit donc respecter les obligations pertinentes : la collecte des renseignements personnels doit être nécessaire et les personnes concernées doivent en être informées.

En l'occurrence, le CSS n'a pas respecté la Loi sur l'accès. Il aurait dû communiquer certaines informations aux parents d'élèves, dont le fait que les renseignements personnels de leurs enfants ont servi au développement de l'outil. La Commission lui a ordonné de les informer :

- Du projet et de son objectif;
- Du fait que des renseignements personnels recueillis lors de l'inscription et du cheminement scolaire de leur enfant ont été utilisés dans le cadre du projet;
- Du fait que l'analyse de ces renseignements personnels par l'outil a permis d'inférer de nouveaux renseignements personnels sur leur enfant;
- Des fins pour lesquelles ces nouveaux renseignements ont été inférés, des catégories de personnes qui y ont eu accès et des droits d'accès et de rectification applicables.

Elle lui a également rappelé que ces obligations s'appliqueraient aussi lors de la phase de déploiement de l'outil.

### **Nécessité d'évaluer les effets du projet sur le respect de la vie privée**

Selon la Commission, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée aurait permis au CSS de s'assurer de sa conformité à la Loi et de prendre en considération, dès le début du projet et en continu, tous les facteurs ayant un effet positif ou négatif sur le respect de la vie privée des personnes concernées. Cette démarche, qui était facultative au moment des faits, mais qui sera obligatoire à compter du 22 septembre 2023, implique d'évaluer la conformité légale du projet, d'identifier les risques et de prévoir des mesures pour les atténuer.

En l'espèce, le CSS avait pris en considération uniquement les enjeux de confidentialité et de sécurité des renseignements. Or, la protection des renseignements personnels comporte des obligations qui vont au-delà de ces exigences et limitent la collecte, l'utilisation, la circulation et la conservation des renseignements personnels.

La Commission a recommandé à l'organisme de mener une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée avant de procéder au déploiement de l'outil et de la réviser de façon périodique. Elle a pris acte de l'engagement du CSS à adopter les encadrements nécessaires à la protection des renseignements personnels avant ce déploiement.

## Usage injustifié de l'horodateur biométrique par un établissement hôtelier<sup>9</sup>

La Commission a procédé à une enquête à la suite de la déclaration d'un horodateur biométrique par un établissement hôtelier. Cet appareil de reconnaissance du visage jumelait les heures d'entrée et de sortie au nom et prénom des employés dans l'objectif d'améliorer l'efficacité du traitement de la paie.

Selon la Commission, bien que légitime et découlant d'une problématique réelle, la gestion améliorée de la paie constitue un objectif usuel, courant et intrinsèque à la gestion de toute entreprise. Cet objectif n'atteint pas le degré d'importance requis pour justifier la collecte de renseignements biométriques, qui sont sensibles. De plus, l'atteinte à la vie privée des employés était disproportionnée par rapport à l'objectif poursuivi par l'entreprise. Elle n'a pas démontré en quoi une solution moins intrusive ne lui permettait pas d'atteindre l'objectif poursuivi.

La Commission a donc conclu que l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de la collecte de renseignements biométriques. Elle a ordonné à l'entreprise de cesser d'utiliser l'horodateur biométrique, de détruire les renseignements biométriques (bruts ou encodés) détenus et d'informer la Commission des mesures prises pour exécuter ces ordonnances.

## Collecte de données de géolocalisation en continu : Tim Hortons met fin à cette pratique<sup>10</sup>

Avec ses homologues canadien, albertain et britanno-colombien, la Commission a mené une enquête sur la collecte et l'utilisation de données de géolocalisation par l'application mobile de Tim Hortons.

### Constats de l'enquête

L'enquête a démontré que la collecte de données de géolocalisation en continu par Tim Hortons n'était pas proportionnelle aux avantages que l'entreprise aurait pu espérer tirer de publicités ciblées améliorées. Tim Hortons a enfreint les lois canadiennes, notamment :

- En recueillant des données de géolocalisation en continu, même lorsque l'application était fermée, contrairement à ce qu'elle indiquait aux utilisateurs dans la demande de consentement;
- En déduisant le lieu de travail et de résidence des utilisateurs à leur insu, de même que le fait qu'ils étaient en déplacement, à partir de ces données;
- En continuant de recueillir de grandes quantités de données de géolocalisation, même s'il n'en avait aucun besoin légitime.

Tim Hortons a mis définitivement fin à la collecte des données de géolocalisation détaillées des utilisateurs après avoir été informée de l'enquête, en août 2020.

9. Enquête à l'égard d'Auberge du Lac Sacacomie inc., dossier 1014137-S. Le rapport est disponible sur le site Web de la Commission.

10. Enquête conjointe sur le Groupe TDL Corporation (exploitant-franchiseur de Tim Hortons au Canada), dossier 1023953-S. Le rapport est disponible sur le site Web de la Commission.

## Recommandations des homologues

Au terme de l'enquête, les quatre autorités de protection de la vie privée ont recommandé à Tim Hortons de :

- Supprimer toutes les données de géolocalisation et exiger des fournisseurs de services tiers qu'ils fassent de même;
- Instaurer un programme de protection des renseignements personnels, y compris un processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour toute application et des mécanismes pour que les informations aux personnes concernées reflètent le fonctionnement de l'application et l'expliquent adéquatement;
- Faire rapport de manière détaillée des mesures prises pour se conformer aux recommandations.

Tim Hortons a accepté de mettre en œuvre ces recommandations.

## Effets d'une enquête sur les pratiques

Le simple fait d'entreprendre une enquête peut convaincre certaines organisations de régulariser leurs pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Voici quelques exemples :

### **Biron Groupe Santé cesse d'utiliser sans consentement des renseignements à des fins publicitaires**

En collaboration avec son homologue fédéral, la Commission a entamé une enquête sur Biron Groupe Santé inc. Cette entreprise recueillait les adresses courriel des voyageurs ayant subi un test de dépistage de la COVID-19 à l'aéroport Montréal-Trudeau et leur faisait parvenir des courriels promotionnels non sollicités. Dans ce contexte, les individus obligés par les autorités aéroportuaires à se soumettre à un test de dépistage ne s'attendaient pas à ce que leurs adresses courriel soient ensuite utilisées à de telles fins.

Alors que la Commission procédait à des vérifications, l'entreprise a cessé sa pratique et a aussi pris des mesures correctives en supprimant les adresses courriel recueillies.

### **Hydro-Québec cesse la collecte systématique du numéro d'assurance sociale de ses clients résidentiels**

Après l'abolition du Règlement 634 sur les conditions de fourniture d'électricité, prévoyant, entre autres, la collecte de renseignements personnels lors d'une demande de service, la Commission a entrepris une enquête à l'endroit d'Hydro-Québec. Elle s'est penchée sur la collecte du numéro d'assurance sociale (NAS) des clients résidentiels.

Hydro-Québec a informé la Commission qu'elle a cessé la collecte systématique du NAS des clients résidentiels en avril 2022, à la suite de l'implantation d'autres mesures d'identification et d'authentification. Hydro-Québec poursuit la collecte des NAS auprès des clients fournissant des dépôts de 2 500 \$ et plus puisque ce renseignement est nécessaire pour la délivrance des reçus fiscaux. Par conséquent, la Commission a mis fin à son intervention.

## Activités de la section juridictionnelle

En 2022-2023, la Commission a poursuivi les activités juridictionnelles liées à l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé.

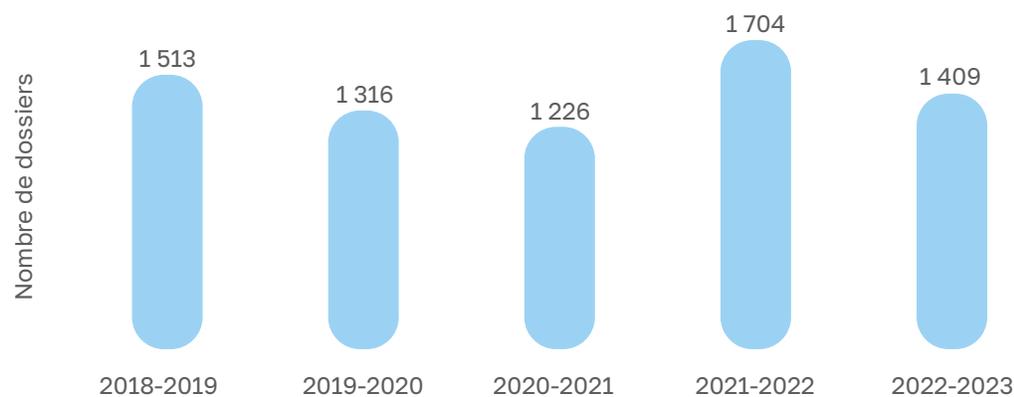
Elle a examiné des demandes de révision dans le secteur public et des demandes d'examen de mécontentement présentées par des personnes physiques dans le secteur privé. Les demandes de révision résultent de l'insatisfaction des citoyens quant au traitement, par les organismes publics, de leurs demandes d'accès aux documents contenant des renseignements administratifs ou de leurs demandes d'accès à leurs renseignements personnels ou de leur rectification. Par ailleurs, les demandes d'examen de mécontentement découlent des démarches infructueuses des citoyens qui désirent obtenir l'accès aux renseignements personnels détenus par les entreprises privées à leur sujet ou la rectification de ceux-ci.

Afin de favoriser une approche déjudiciarisée de ces dossiers, la Commission offre un service de médiation gratuit. Ce service permet, dans une grande majorité des cas, de trouver une issue au litige à la satisfaction des parties.

### Médiation

Le nombre de dossiers réglés en médiation a légèrement reculé pendant l'exercice, alors que les médiateurs de la Commission ont permis de régler 1 409 dossiers, soit 294 de moins qu'en 2021-2022, une année record à cet égard. Le résultat de la période 2022-2023 se situe dans la moyenne des cinq dernières années.

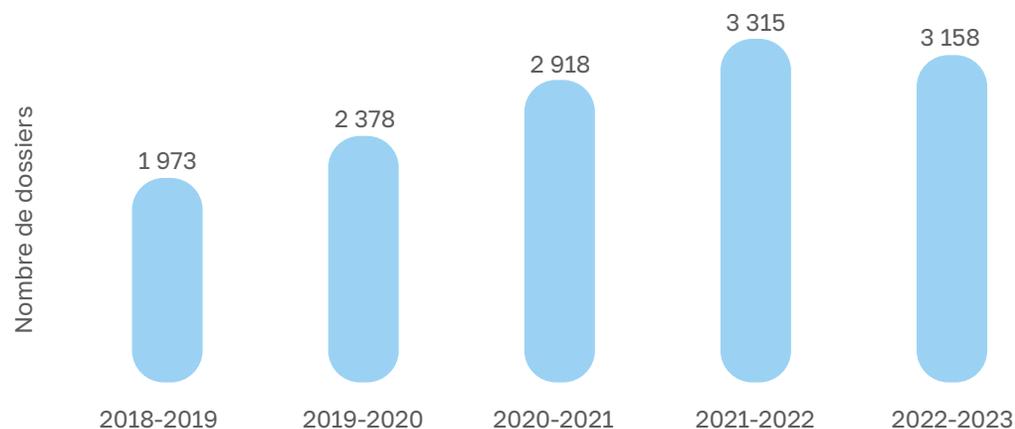
#### Nombre de dossiers réglés par la médiation



### Audiences

Au cours de l'année 2022-2023, la Commission a fixé 3 158 audiences. La baisse de 5% au cours de l'exercice n'est pas significative, étant donné le record absolu établi en 2021-2022. Depuis cinq ans, la tendance générale est à la hausse, et le grand nombre de dossiers fixés au rôle contribue à faire diminuer les délais et la taille de l'inventaire. La Commission est parvenue à ce résultat en optimisant l'utilisation des plages horaires disponibles afin de permettre aux membres de la Commission de traiter le plus grand nombre possible de dossiers.

### Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience

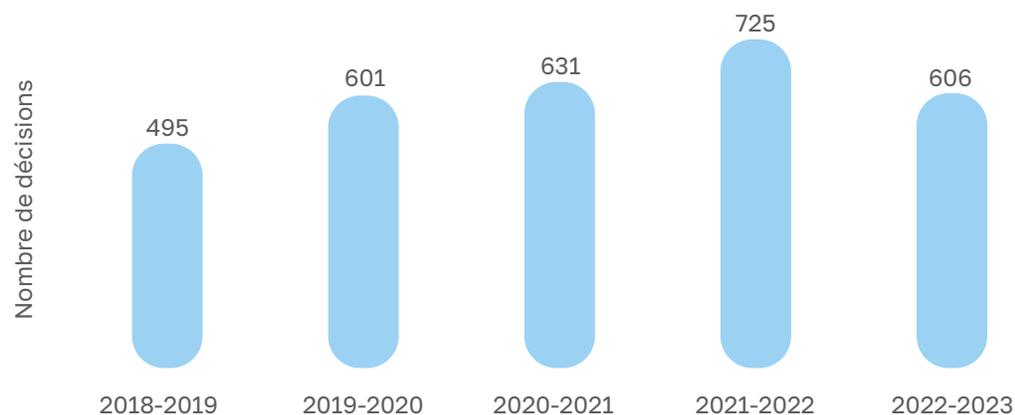


### Décisions de la section juridictionnelle

Lorsque les membres de la section juridictionnelle de la Commission ont tous les éléments en main pour trancher un dossier, ils le prennent en délibéré. Pendant cette période, ils analysent la loi, la jurisprudence et la preuve soumise, de même que les faits présentés par les parties.

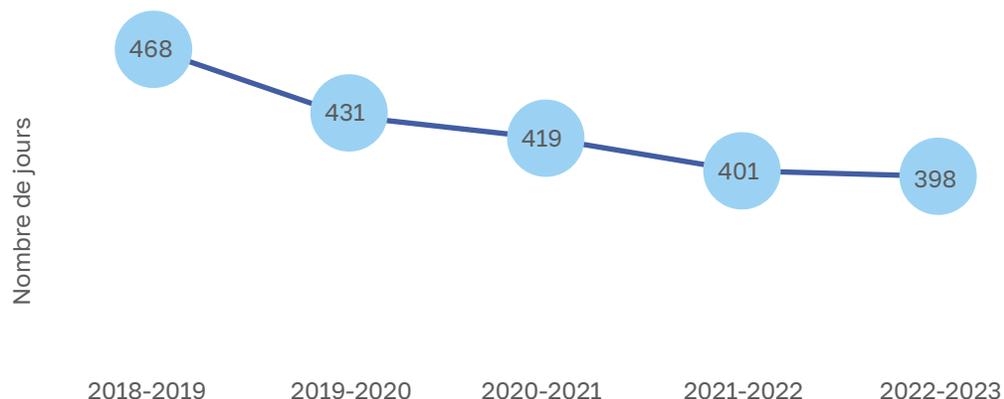
Pour 2022-2023, le nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle s'établit à 606. Malgré la diminution par rapport à 2021-2022 (- 121), le résultat de cette année se compare avantageusement à ceux des derniers exercices. En moyenne, c'est après 31 jours que ces décisions ont été rendues. Ce délai, relativement stable depuis plusieurs années, est bien en deçà des 90 jours prévus par la loi.

### Nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle



Les bons résultats en médiation et le nombre de décisions rendues permettent également de réduire l'âge moyen des dossiers en attente de traitement par la section juridictionnelle.

### Évolution de l'âge moyen des dossiers en traitement par la section juridictionnelle



### Décisions marquantes de la section juridictionnelle

Parmi les décisions rendues par la section juridictionnelle de la Commission en 2022-2023, les suivantes présentent un intérêt particulier en raison des enjeux qu'elles soulèvent<sup>11</sup>.

#### L'article 48 de la Loi sur l'accès ne vise pas les organismes de juridiction fédérale

##### *Grégoire c. ministère des Transports et de la Mobilité durable, 2022 QCCA 357*

Un organisme public de juridiction fédérale n'est pas un « autre organisme public », visé à l'article 48 de la Loi sur l'accès. L'organisme assujéti ayant reçu la demande ne peut donc obliger le demandeur à soumettre une nouvelle demande à cet organisme de juridiction fédérale et doit plutôt traiter cet organisme comme un tiers, au sens de l'article 25 de la Loi.

#### Une demande de rectification doit identifier les renseignements concernés

##### *Thibault c. Revenu Québec, 2022 QCCA 363*

Une demande de rectification doit être assez précise pour pouvoir être traitée. Cela implique que les renseignements personnels visés par la demande doivent être identifiés dans la demande de rectification, et non lors de l'audience portant sur la révision de la réponse de l'organisme devant la Commission.

11. Les décisions de la Commission sont disponibles sur le site Web de la SOQUIJ [jugements.qc.ca/](http://jugements.qc.ca/).

Une autorisation est requise pour demander accès au nom d'une autre personne

*Association des pompiers de Montréal inc. c. Fédération des caisses Desjardins du Québec, 2022 QCCA 365*

Une demande d'accès à un renseignement personnel doit être faite par une personne physique ou par son représentant. Dans ce cas, l'autorisation habilitant ce représentant à agir au nom d'une autre personne doit être transmise au responsable de la protection des renseignements personnels.

L'anonymisation d'une décision judiciaire requiert des circonstances précises

*Bouchard c. Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), 2022 QCCA 156*

Étant donné le principe de publicité des débats, la SOQUIJ, un organisme mandaté pour la diffusion de décisions judiciaires, ne peut procéder à leur anonymisation sans raison. Plus précisément, elle peut seulement le faire si une ordonnance de non-divulgence, de non-publication ou de non-diffusion est rendue par un tribunal ou si un risque sérieux à l'égard d'un intérêt public important était causé par la publication d'une décision judiciaire non anonymisée.

Une recherche sérieuse et complète peut impliquer des vérifications auprès de tiers

*De Blois c. Municipalité de Saint-Laurent-de-l'Île-d'Orléans, 2022 QCCA 202*

Un organisme public doit effectuer une recherche sérieuse et complète pour repérer les documents visés par une demande d'accès à l'information. Cette recherche s'étend aux documents qu'il détient physiquement, mais aussi à ceux qu'un tiers détient pour son compte.

Une restriction peut être invoquée tardivement en raison de l'évolution de la jurisprudence

*Prairie c. Ville de Mascouche, 2022 QCCA 204*

La Commission a permis à un organisme public d'invoquer tardivement une restriction facultative, soit le privilège relatif aux règlements, en raison de l'évolution de la jurisprudence. Des décisions ont ainsi reconnu que cette restriction s'appliquait désormais au type de document demandé, alors que ce n'était pas le cas au moment de l'analyse de la demande d'accès.

Il n'est pas nécessaire de transmettre un avis à l'autre organisme public lorsque s'appliquent certaines exceptions de la Loi sur l'accès

*Popovic c. Comité de déontologie policière, 2023 QCCA 48*

Un organisme public qui reçoit d'un autre organisme public des renseignements visés par les articles 28, 29 ou 40 de la Loi sur l'accès n'est pas tenu de lui transmettre un avis en vertu de l'article 49. Par ailleurs, si cet autre organisme public souhaite intervenir dans une affaire devant la Commission, il peut y être autorisé, même tardivement, s'il a un intérêt vraisemblable dans le litige et que le demandeur n'en subit pas de préjudice.

## Activités de promotion et de sensibilisation

Au cours de l'exercice 2022-2023, la Commission a encouragé l'adoption de meilleures pratiques en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels dans le cadre de ses activités de promotion et de sensibilisation auprès des citoyennes et citoyens, des parlementaires, des organismes publics et des entreprises privées. Elle a aussi formulé divers avis aux parlementaires.

### Avis et recommandations aux parlementaires

La Commission émet des avis à l'intention de l'Assemblée nationale, du gouvernement ou des ministères et organismes. Ces avis ont pour objectifs :

- D'assurer la cohérence de la législation et de la réglementation en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels;
- De partager l'expertise de la Commission dans ces domaines;
- De favoriser une démarche préventive et respectueuse des droits des citoyens dans l'implantation de procédures administratives et, de plus en plus souvent, dans l'introduction de nouvelles technologies de l'information.

En mai 2022, la Commission a participé à une audition au sujet de la reconnaissance faciale, devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes. En janvier 2023, elle a soumis un mémoire à l'Assemblée nationale concernant un projet de loi relatif à la réforme de la protection des renseignements de santé.

### Comparution devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes dans le cadre de travaux sur la reconnaissance faciale – 2 mai 2022

La Commission a comparu devant les députés fédéraux membres du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique (ETHI) de la Chambre des communes, dans le cadre de ses travaux sur l'utilisation de la technologie de reconnaissance faciale et les répercussions qu'elle entraîne. Elle y a présenté certains enjeux liés à l'utilisation de cette technologie alliant biométrie et intelligence artificielle, ainsi qu'un aperçu du cadre législatif applicable en la matière au Québec, en particulier les dispositions de la LCCJTI.

Au terme de ses travaux, le comité ETHI a déposé, le 4 octobre 2022, un rapport à la Chambre des communes comprenant plusieurs références à la comparution de la Commission.

---

## Mémoire sur le projet de loi n° 3, *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, présenté à la Commission des finances publiques de l'Assemblée nationale – 31 janvier 2023<sup>12</sup>.

### Aperçu du projet de loi

Le projet de loi vise une réforme de la protection des renseignements de santé et de services sociaux détenus par les organismes de santé et de services sociaux. Il exclut ces renseignements de la portée de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé et les encadre dans une loi distincte, surveillée par la Commission.

Il vise à favoriser la circulation de ces renseignements entre les intervenants en santé et services sociaux, à faciliter la recherche et à améliorer la gestion du système. Le projet de loi prévoit notamment la création d'un système national de dépôt des renseignements de santé et de services sociaux.

### Avis de la Commission

Malgré les objectifs légitimes du projet de loi, la Commission a estimé qu'il n'atteignait pas l'équilibre entre la protection et la mobilité des renseignements personnels, plaçant parfois le curseur beaucoup trop loin en faveur d'une circulation maximale des renseignements. Pour préserver la confiance des citoyens dans la confidentialité de leurs renseignements médicaux, elle a invité le législateur à limiter l'atteinte aux droits des citoyens.

Dans son mémoire et lors de sa comparution devant la Commission des finances publiques, la Commission a présenté les différentes conséquences du projet de loi en matière de protection des renseignements personnels et a formulé 21 recommandations, dont les suivantes :

- Resserer l'encadrement de la communication des renseignements aux intervenants et clarifier celui applicable aux chercheurs;
- Exclure expressément la possibilité de commercialiser des renseignements de santé;
- Restreindre le pouvoir réglementaire prévu au projet de loi;
- Clarifier les dispositions encadrant le nouveau système national de dépôt de renseignements, qui réunira les renseignements de santé de tous les citoyens, en y ajoutant notamment plusieurs mesures de protection;
- Ajuster les pouvoirs de surveillance de la Commission, rehausser les sanctions prévues et en diversifier la nature.

Plusieurs préoccupations de la Commission trouvent écho dans des modifications apportées au texte législatif final. Des sanctions en cas d'accès non autorisé et un énoncé de principe clair interdisant la vente ou l'aliénation des renseignements de santé ont notamment été ajoutés. La *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* a été sanctionnée le 4 avril 2023 et entrera en vigueur à la date déterminée par décret du gouvernement, sauf exception.

12. Le document est disponible sur le site Web de la Commission.

La Commission demeure préoccupée par la grande mobilité des renseignements de santé et de services sociaux que prévoit cette Loi. Comme elle devra en surveiller l'application, les travaux d'analyse, de création d'outils et de sensibilisation s'ajouteront à ceux qu'elle doit déjà effectuer en lien avec la Loi 25. La Commission anticipe ainsi qu'elle devra pouvoir compter à moyen terme sur des ressources supplémentaires pour préparer l'entrée en vigueur de cette nouvelle loi et en surveiller l'application.

### Présence de la Commission sur le Web et les médias sociaux

La Commission présente sur son site Web l'information pertinente pour ses clientèles et la bonifie régulièrement. Elle est également active sur les médias sociaux, de façon à mieux faire connaître son rôle, sa mission, ses activités publiques et ses outils.

#### Site Web de la Commission

Au cours de l'année, la Commission a diffusé, sur son site Web, 26 nouvelles permettant d'annoncer et de relayer de nouveaux outils, des événements, des orientations ou des déclarations. Elle a également bonifié ou mis à jour plusieurs sections du site en lien avec la Loi 25, de même que la section sur le dossier de crédit, en lien avec la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*.

À l'occasion de ses 40 ans et de l'adoption de la Loi 25, la Commission a entrepris une refonte complète de son site Web afin de le rendre plus convivial et d'enrichir son contenu.

#### Activités de la Commission sur les médias sociaux

La Commission est active sur deux réseaux sociaux : Twitter et LinkedIn.

Le compte Twitter de la Commission, @CAI\_Quebec, était suivi par 611 abonnés au 31 mars 2023 (progression de 26 % en un an). Pendant l'année financière, elle y a diffusé 85 gazouillis promouvant ses activités et ses publications. Ceux-ci ont généré 28 100 réactions pendant l'année. En particulier, les sujets suivants ont suscité de l'intérêt de la part des utilisateurs de Twitter :

- Dévoilement des résultats de l'enquête sur l'application de Tim Hortons;
- Mise à jour du site Web à l'occasion de l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi 25 en septembre 2022;
- Annonce du déclenchement d'une enquête conjointe sur TikTok avec des homologues canadiens.

La Commission a inauguré son compte LinkedIn le 25 janvier 2023 et y a effectué 10 publications pendant l'année financière. Au 31 mars 2023, il était suivi par 398 abonnés représentant une variété d'acteurs intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels des secteurs juridique, technologique et commercial (entreprises privées et organismes publics).

## Réponses aux demandes des médias

La Commission déploie des efforts importants pour répondre aux demandes que lui adressent des journalistes et des chercheurs concernant des dossiers d'actualité touchant sa mission et ses mandats. Au cours de l'année, elle a reçu et traité 83 demandes de la part de journalistes d'une variété de médias, québécois pour la plupart, mais aussi d'ailleurs.

Les demandes concernaient principalement les sujets suivants :

- Incidents de confidentialité;
- Risques de certaines technologies (p. ex. biométrie, intelligence artificielle, etc.) ou phénomènes sociaux pour la protection des renseignements personnels;
- Rôle, fonctionnement, performance et positions de la Commission;
- Accès à l'information/demandes d'accès;
- Application de la Loi 25.

## Actions communes avec les homologues

La Commission collabore fréquemment avec les autorités canadiennes (fédérale, provinciales et territoriales) chargées d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, notamment pour attirer l'attention des pouvoirs publics sur certains enjeux d'actualité dans ces domaines. Avec ses homologues, elle a adopté deux résolutions communes en 2022-2023.

## Protection des renseignements de santé

Face à la persistance de technologies désuètes et vulnérables comme le télécopieur et le courriel non chiffré, aux cyberattaques et aux accès non autorisés des membres du personnel à des dossiers de santé, la Commission et ses homologues ont réclamé, en septembre 2022, une action concertée et des mesures de protection renouvelées et renforcées. Ils ont rappelé, dans leur déclaration commune<sup>13</sup>, l'importance de protéger les renseignements personnels des usagers du réseau de la santé afin d'éviter les incidents de confidentialité et de maintenir la confiance de la population envers le système de la santé.

## Identité numérique

Le Québec et d'autres juridictions canadiennes ont lancé des projets d'identité numérique, qui visent à permettre la confirmation de l'identité des individus et la réalisation de transactions en ligne avec un haut degré de confiance. Malgré leurs avantages potentiels, ces projets doivent répondre à des normes élevées de protection de la vie privée, de sécurité, de transparence et de responsabilité. C'est seulement dans le respect de ces conditions que ces projets pourront susciter la confiance des utilisateurs. La Commission et

13. Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, *Susciter la confiance du public dans les services de santé numériques : Résolution des commissaires fédéral, provinciaux et territoriaux à la protection de la vie privée et des ombudsmans responsables de la protection de la vie privée*, 21 septembre 2022.

ses homologues, dans une résolution commune diffusée le 24 octobre 2022<sup>14</sup>, ont demandé que l'identité numérique soit conçue, développée, exploitée et maintenue dans le respect du droit à la vie privée et du principe de transparence. Un cadre législatif spécifique à l'identité numérique devrait être adopté et inclure les éléments requis pour assurer le respect des principes énoncés dans cette résolution.

## Entrée en vigueur de la Loi 25 et accompagnement des organisations

La *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (Loi 25)<sup>15</sup> modifie considérablement le cadre juridique québécois applicable aux renseignements personnels. Les changements majeurs qu'elle apporte concernent tant les organismes publics que les entreprises privées et la Commission.

### Dispositions en vigueur en septembre 2022

Une partie des dispositions du nouveau régime sont entrées en vigueur en septembre 2022. Ces dispositions attribuent de nouvelles responsabilités et obligations aux organisations, qui touchent notamment :

- La désignation d'une personne responsable de la protection des renseignements personnels;
- La création d'un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans les organismes publics;
- La gestion des incidents de confidentialité : mesures d'atténuation après un incident, avis à la Commission et aux personnes concernées en cas de risque de préjudice sérieux, tenue d'un registre;
- La conclusion d'ententes de communication de renseignements personnels sans consentement à des fins de recherche, d'étude ou de production de statistiques entre organisation détentrice et demandeur, en remplacement des anciennes autorisations émises par la Commission;
- La divulgation à la Commission des banques de caractéristiques ou de mesures biométriques au moins 60 jours avant leur mise en service et, plus généralement, la divulgation auprès d'elle de toute vérification ou confirmation d'identité biométrique.

La Commission a également de nouvelles fonctions : elle peut élaborer des lignes directrices facilitant l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé.

14. Commissariat à la protection de la vie privée au Canada, *Assurer le droit à la vie privée et la transparence dans l'écosystème numérique au Canada : Résolution des commissaires à la protection de la vie privée fédéral, provinciaux et territoriaux et des ombudsmans qui assument une fonction de surveillance dans le domaine*, St. John's Terre-Neuve-et-Labrador, 20 et 21 septembre 2022.

15. LQ 2021, c. 25; ci-après la Loi 25.

## Dispositions en vigueur en septembre 2023 et en septembre 2024

La majorité des dispositions de la Loi 25 entreront en vigueur en septembre 2023. À partir de cette date, les organisations auront de nouvelles possibilités, responsabilités et obligations concernant différents thèmes, dont : la gouvernance des renseignements personnels; la transparence et l'information donnée aux personnes concernées; les décisions entièrement automatisées; la protection de la vie privée dès la conception et par défaut; le consentement, ses critères de validité et les exceptions à l'obligation de l'obtenir; la destruction ou l'anonymisation de renseignements personnels lorsque la finalité de leur collecte est accomplie; la communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

De même, les personnes concernées auront de nouveaux droits, comme le droit de demander à une entreprise de cesser la diffusion d'un renseignement personnel à son sujet ou la désindexation d'un hyperlien. Elles pourront aussi accéder, à certaines conditions, aux renseignements personnels d'un proche décédé. À compter de septembre 2024, elles pourront également exercer un droit à la portabilité de leurs renseignements personnels lors d'une demande d'accès à ceux-ci.

Enfin, parmi les nouveaux pouvoirs de la Commission, notons ceux d'imposer des sanctions administratives pécuniaires aux entreprises contrevenant à la loi et d'intenter des poursuites pénales pour des infractions à la Loi sur le privé<sup>16</sup>.

## Accompagnement des organisations pour se conformer aux nouvelles dispositions

La Loi 25 génère des changements importants pour les organisations, et la Commission souhaite les accompagner dans leur mise en œuvre. Tout au long de la période 2022-2023, elle a donc sensibilisé et soutenu ses clientèles par différents canaux et outils. Étant donné les ressources limitées avec lesquelles elle doit composer, elle s'est concentrée sur des sujets d'envergure touchant un grand nombre d'organisations.

### Information et documents de soutien

En lien avec les dispositions entrées en vigueur en septembre 2022, la Commission a révisé et mis à jour l'ensemble de la section de son site Web s'adressant aux entreprises privées, de même que plusieurs sections thématiques. Elle a également adapté plusieurs formulaires et divers documents à ces nouvelles dispositions, en plus de publier de nouveaux outils, dont un aide-mémoire sur les nouvelles responsabilités des entreprises. Les versions administratives de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé, qu'elle rend disponibles sur son site Web, ont été mises à jour en septembre 2022 et en mars 2023.

Pendant l'année, la Commission a publié des nouvelles et des communiqués rappelant certains éléments importants de la Loi 25. Elle a aussi fait circuler des textes d'information s'adressant aux entreprises grâce à des partenariats avec d'autres organisations.

16. Ce pouvoir existait déjà pour la Loi sur l'accès.

Le tableau suivant présente les principales activités et les principaux documents, regroupés par thématiques :

| Thématiques   | Publications Web  | Formulaires et documents   |
|---|---|--|
| <b>Responsabilités des entreprises</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Section « Entreprises privées » du site Web – refonte complète (septembre 2022)</li> <li>Encart dans l’infolettre « Détail express » du Conseil québécois du commerce de détail (août 2022)</li> <li>Entrevue avec la présidente de la Commission sur le site Espace A du Barreau du Québec (septembre 2022)</li> <li>Billet sur les nouvelles obligations sur le blogue du Conseil québécois du commerce de détail (mars 2023)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aide-mémoire <i>Vers la conformité à la Loi sur le privé</i> (mai 2022)</li> </ul>  |
| <b>Incidents de confidentialité</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Section thématique du site Web – refonte complète (septembre 2022)</li> <li>Billet sur la gestion des incidents de confidentialité sur le blogue de la Fédération des chambres de commerce du Québec (mars 2023)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaire d’avis à la Commission d’accès à l’information concernant un incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels et qui présente un risque de préjudice sérieux – nouveau formulaire (septembre 2022)</li> </ul>  |
| <b>Communication de renseignements personnels sans consentement à des fins de recherche</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Section thématique du site Web – nouveau contenu (septembre 2022, février 2023)</li> <li>Section <i>Chercheurs</i> du site Web – refonte complète (septembre 2022)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaire de dépôt d’une entente de communication de renseignements personnels à des fins d’étude, de recherche ou de production de statistiques – nouveau formulaire (septembre 2022)</li> <li>Modèle de formulaire d’engagement à la confidentialité – mis à jour (septembre 2022)</li> </ul>  |
| <b>Biométrie</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Section thématique du site Web – mise à jour (septembre 2022)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaire de déclaration d’un système biométrique ou procédé permettant de saisir des caractéristiques ou des mesures biométriques – refonte complète (septembre 2022)</li> <li>Guide <i>Biométrie : principes à respecter et obligations légales des organisations</i> – mis à jour (septembre 2022)</li> <li>Modèle de formulaire de consentement (biométrie) – mis à jour (septembre 2022)</li> </ul> |

## Conférences et événements

La Commission est très sollicitée pour participer à divers événements en lien avec la Loi 25 et sa mise en œuvre. Au total, en 2022-2023, ses représentants et sa présidente ont participé à 22 conférences, webinaires ou panels, ce qui a permis de joindre près de 4 000 personnes de tous horizons. Parmi les événements importants, citons les suivants :

- Participation au Canada Privacy Symposium de l’International Association of Privacy Professionals (26 mai 2022);
- Présentation à la Semaine numériQC 2022 (6 avril 2022) et à la Semaine numériQC 2023 (28 mars 2023);
- Webinaire auprès du Centre d’expertise des grands organismes (CEGO) du gouvernement du Québec (27 octobre 2022);

- Participation au colloque du Réseau de l'informatique municipal du Québec (12 septembre 2023);
- Participation à un événement organisé par l'Association des professionnels en accès à l'information et en protection de la vie privée (9 février 2023);
- Panel sur la protection des renseignements personnels et la vie privée à l'événement grand public *Sous surveillance : la vie privée dans un monde numérique* (série Décoder le monde), coorganisé par le Musée de la civilisation et les Fonds de recherche du Québec (31 janvier 2023).

### Préparation de lignes directrices

La Commission a entamé, à l'été 2022, des travaux pour élaborer de premières lignes directrices permettant de clarifier l'interprétation des critères de validité du consentement, qui changeront en septembre 2023. Afin que cet outil soit pédagogique et qu'il réponde aux besoins des organisations, la Commission a également planifié une consultation sur le projet de texte, qui a officiellement été lancée en mai 2023.

Ces démarches ont permis à la Commission de jeter les bases d'un processus d'élaboration de lignes directrices, qui est appelé à être bonifié à la lumière du bilan de ce premier exercice. L'expérience acquise pendant l'année financière permettra de faciliter la conception des prochaines lignes directrices.

### Modernisation de la Commission

L'adoption de la Loi 25 et d'autres lois au cours des dernières années a une incidence significative sur le rôle et les responsabilités de la Commission. Tant comme autorité de contrôle que comme organisme public soumis à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et à d'autres lois transversales, la Commission a donc poursuivi ses travaux de modernisation afin de relever ces nouveaux défis.

Les principaux chantiers ont visé la mise à niveau des processus internes, incluant le développement d'outils et de la documentation liés à la Loi 25. Cette mise à niveau porte notamment sur les incidents de confidentialité, la biométrie et les ententes de communication de renseignements personnels. En parallèle, la Commission a élaboré un cadre général entourant les sanctions administratives pécuniaires qu'elle pourra imposer à compter de septembre 2023, qui a été diffusé en mai 2023, et une procédure de suivi des ordonnances rendues par ses membres. L'ensemble de ces travaux a été soutenu par des analyses des services juridiques et la formation du personnel et des membres de la Commission.

Sur le plan de la gouvernance, la période 2022-2023 a été marquée par l'adoption de plusieurs documents structurants. Entre autres, la Commission a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens. Elle s'est également dotée de nouveaux plans d'action en matière d'éthique et de gestion documentaire, a mis à jour sa politique de traitement des plaintes en lien avec la qualité des services et élaboré une politique en matière de veille stratégique.

Sur le plan administratif, la Commission a révisé les descriptions d'emploi et adopté un plan de dotation en vue de pourvoir les nouveaux postes. Elle a également entrepris le processus de sélection pour le poste de vice-présidente ou vice-président responsable de la section de surveillance. En mai 2022, la Commission a complété la migration de ses systèmes technologiques, qui lui permet d'être plus efficiente grâce à des outils plus performants.

## 2.2 Résultats du Plan stratégique 2019-2023

### Enjeu 1 : des recours efficaces et accessibles

Autant dans la section juridictionnelle que dans la section de surveillance, la Commission a le pouvoir de rendre des ordonnances. Celles-ci peuvent amener les organismes publics ou les entreprises privées à transmettre des documents visés par une demande d'accès ou à rectifier des renseignements personnels inexacts, incomplets ou équivoques, ou dont la détention n'est pas autorisée par la loi. Elles peuvent aussi inciter les organisations à modifier leurs pratiques en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès aux documents afin de les rendre conformes à la loi. Pour que les recours offerts aux citoyens soient efficaces, ils doivent être accessibles, et leur dénouement doit être atteint en temps utile.

#### Orientation 1 : optimiser le traitement des dossiers

##### Objectif 1.1 : augmenter le nombre de dossiers de plaintes traités par la section de surveillance

###### Contexte lié à l'objectif

La section de surveillance de la Commission est régulièrement sollicitée par la dénonciation de pratiques contraires aux principes de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé, particulièrement en matière de protection des renseignements personnels. L'efficacité d'un tel processus dépend en partie du délai de traitement des enquêtes, que les informations à l'origine de ces enquêtes proviennent de citoyens ou d'une veille médiatique. Le nombre de dossiers en traitement et, incidemment, le nombre d'enquêtes et de plaintes traitées ont donc une incidence directe sur ces délais.

Toutefois, le nombre de dossiers en traitement n'a cessé d'augmenter ces dernières années, puisque la quantité de plaintes reçues dépasse la capacité de la Commission de les traiter au cours d'un exercice financier. De plus, la nature des plaintes se transforme et se complexifie, car les questions soulevées reflètent l'environnement numérique et technologique de la société actuelle. Les enquêtes requièrent davantage une expertise poussée de cet environnement et leur portée dépasse de plus en plus les frontières du Québec, amenant des collaborations fructueuses avec des homologues.

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

### Indicateur 1 : nombre de plaintes traitées par la section de surveillance de la Commission

(Mesure de départ établie en 2019-2020 : 120 plaintes traitées en 2018-2019.)

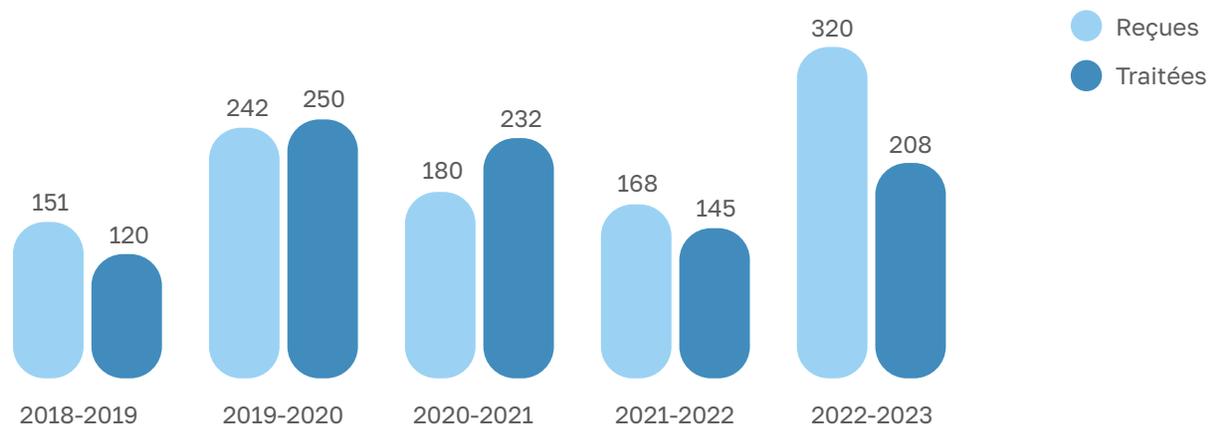
|                  | 2019-2020   | 2020-2021                                      | 2021-2022                                      | 2022-2023                                      |
|------------------|---|--|--|--|
| <b>Cibles</b>    | Établir la cible  | Au moins 143 plaintes traitées                 | Au moins 143 plaintes traitées                 | Au moins 150 plaintes traitées                 |
| <b>Résultats</b> | Cible établie pour les prochains exercices<br><b>Cible atteinte</b> | 232 plaintes traitées<br><b>Cible atteinte</b> | 145 plaintes traitées<br><b>Cible atteinte</b> | 208 plaintes traitées<br><b>Cible atteinte</b> |

#### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au cours de l'exercice, la Commission a reçu 320 plaintes. Elle a traité 208 dossiers de plainte, dépassant ainsi la cible de 150 établie pour 2022-2023. Ces résultats sont en partie attribuables au processus d'intervention rapide mis en place par la Commission, mais aussi au fait que la Commission a reçu plusieurs plaintes portant sur la même problématique qui ont pu être fermées rapidement. N'eût été cette situation, le maintien d'un nombre de dossiers traités dans un délai inférieur aux années précédentes aurait été difficile, notamment en raison de la complexité grandissante des dossiers, de l'insuffisance des ressources et de leur sollicitation importante dans la réforme de la Loi et la modernisation de la Commission.

L'histogramme suivant illustre l'évolution du nombre de dossiers de plainte reçus et traités par la section surveillance au cours des cinq derniers exercices financiers.

#### Nombre de plaintes reçues et traitées



## Objectif 1.2 : réduire les délais de traitement des dossiers judiciaires

### Contexte lié à l'objectif

La Commission est préoccupée par les délais de traitement de la section judiciaire. La Commission s'est fixé comme cible de diminuer, chaque année, le nombre de dossiers en attente de traitement. Cet engagement implique que la section judiciaire traite, chaque année, plus de dossiers qu'elle n'en reçoit. À terme, cette réalisation contribuera à la diminution progressive des délais de traitement de la section.

Afin de répondre à l'objectif stratégique de diminuer les délais de traitement, la Commission a identifié deux indicateurs. Elle suit l'évolution du pourcentage de dossiers traités à l'intérieur de certains délais. Elle voit aussi à diminuer le nombre de dossiers en attente de traitement, une telle baisse ayant nécessairement pour effet de réduire les délais de traitement.

### Indicateur 2 : pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu

(Mesure de départ : 75% des dossiers judiciaires traités dans un délai de 27 mois ou moins en 2018-2019)

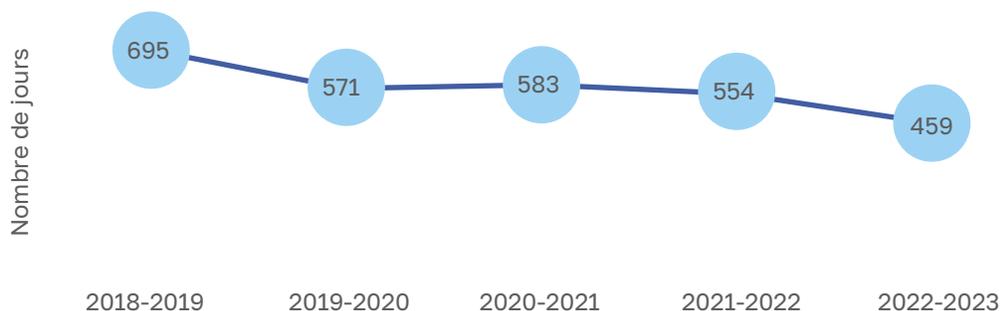
|                  | 2019-2020  | 2020-2021  | 2021-2022  | 2022-2023  |
|------------------|--|--|--|--|
| <b>Cibles</b>    | 75% en 27 mois ou moins                          | 75% en 27 mois ou moins                          | 75% en 21 mois ou moins                          | 75% en 18 mois ou moins                          |
| <b>Résultats</b> | 79% en 27 mois ou moins<br><b>Cible atteinte</b> | 77% en 27 mois ou moins<br><b>Cible atteinte</b> | 75% en 21 mois ou moins<br><b>Cible atteinte</b> | 78% en 18 mois ou moins<br><b>Cible atteinte</b> |

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Depuis 2018-2019, la Commission a amélioré de façon significative les délais de traitement des dossiers de la section judiciaire. Alors qu'à l'époque elle traitait 79% des dossiers judiciaires dans un délai de 27 mois ou moins, la Commission a réussi à en traiter 78% dans un délai de 18 mois ou moins, en 2022-2023, dépassant la cible qu'elle s'était fixée.

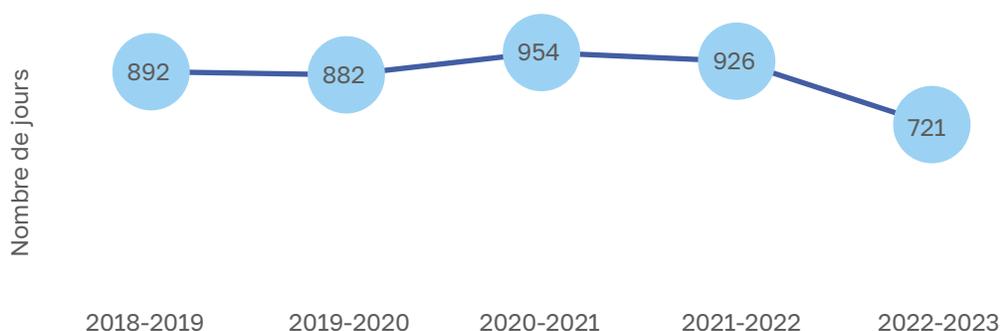
Le graphique suivant présente le délai de traitement des dossiers clos par décision lorsqu'une seule audience est requise. La Commission souligne qu'elle a réduit le délai moyen de 17% depuis l'année dernière, ce qui correspond à près de 8 mois de moins que le délai de l'année de référence 2018-2019.

### Évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos par décision après une seule audience



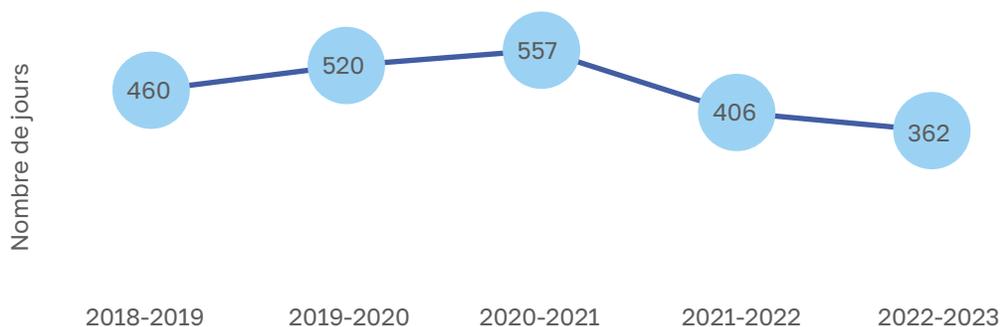
Le prochain graphique présente l'évolution du délai moyen de traitement lorsqu'une seule audience ne suffit pas à la prise en délibéré du dossier. Il illustre une diminution du délai moyen de 22 % depuis le dernier exercice.

### Évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos par décision et nécessitant plus d'une audience



Le dernier graphique de cette série présente le délai de traitement des dossiers clos dans le cadre du processus de médiation. La Commission a atteint le plus court délai moyen des cinq derniers exercices. Cette diminution significative de 11 % démontre l'efficacité du processus de médiation et les avantages pour les parties d'y participer.

### Évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos par médiation



### Indicateur 3 : nombre de dossiers en attente de traitement

Cet indicateur vise la réduction des délais de traitement des dossiers juridictionnels grâce à une diminution du nombre de dossiers en traitement.

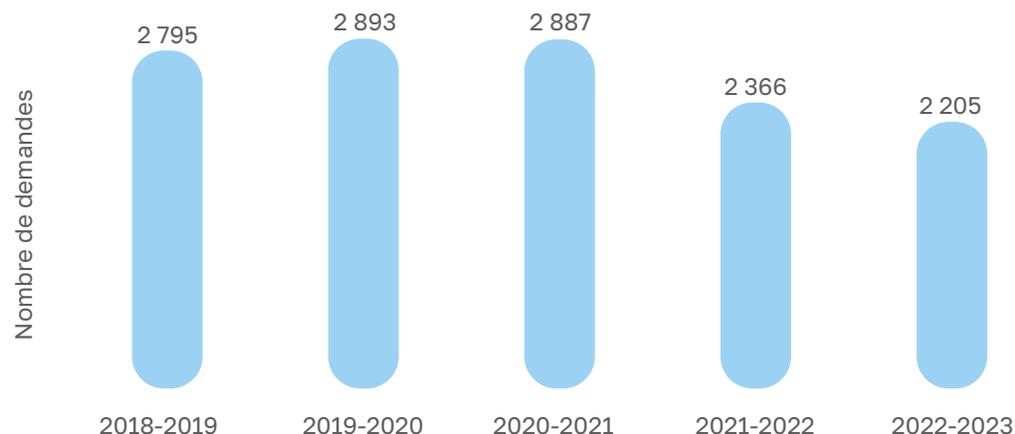
(Mesure de départ : 2 795 dossiers en attente en 2018-2019)

|                  | 2019-2020                                   | 2020-2021                                   | 2021-2022                                   | 2022-2023                                   |
|------------------|---|---|---|---|
| <b>Cibles</b>    | Diminution du nombre de dossiers en attente |
| <b>Résultats</b> | + 98<br><b>Cible non atteinte</b>           | - 6<br><b>Cible atteinte</b>                | - 521<br><b>Cible atteinte</b>              | - 161<br><b>Cible atteinte</b>              |

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

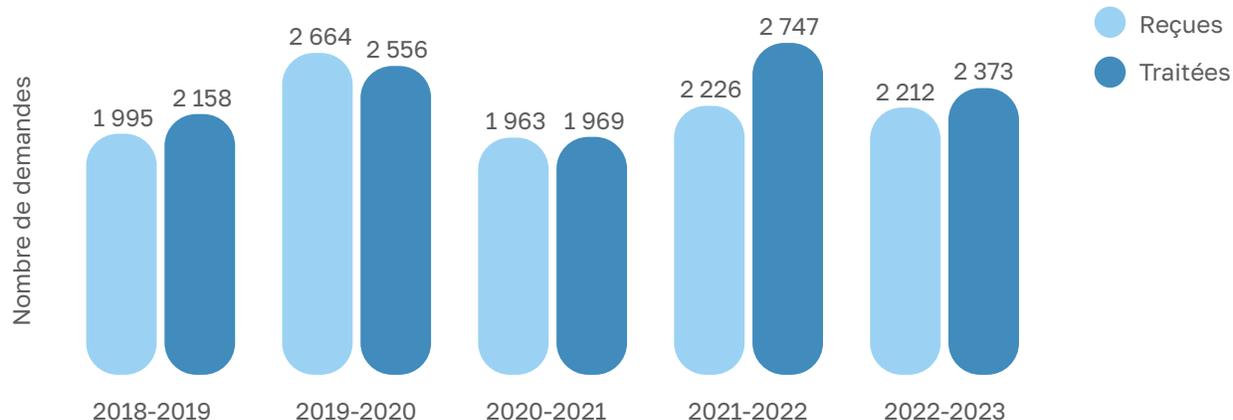
La Commission a atteint son objectif, pour cet indicateur, en réduisant de 7% le nombre de dossiers en attente, grâce au travail soutenu de son personnel. Au cours des 5 dernières années, elle a réduit le nombre de dossiers en attente de plus de 750. Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers en traitement depuis 2018-2019.

### Nombre de dossiers de la section juridictionnelle en traitement



Le prochain graphique présente l'évolution du nombre de dossiers reçus et traités par la section juridictionnelle depuis 2018-2019. Le nombre de demandes reçues a connu une baisse de 1% par rapport à l'exercice précédent, alors que les demandes traitées ont diminué de 14%. Le résultat de l'année 2021-2022 constitue un record absolu pour la Commission.

### Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées



## Orientation 2 : améliorer l'accessibilité des services

### Objectif 2.1 : accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours

#### Contexte lié à l'objectif

À titre de tribunal administratif et d'organisme de surveillance, la Commission doit offrir des recours accessibles aux citoyens qui souhaitent faire valoir leurs droits. La Commission se fixe comme objectif de simplifier les démarches des citoyens qui portent plainte à l'égard des pratiques d'une entreprise et qui exercent leurs droits en matière d'accès aux documents ou aux renseignements personnels ou de rectification de tels renseignements. Qu'il s'agisse de revoir les formulaires ou de permettre des transactions ou la consultation de dossiers en ligne, la Commission s'est engagée à examiner les améliorations possibles au cours des quatre exercices de la planification stratégique, et à déployer au moins un outil par année.

#### Indicateur 4 : nombre d'outils déployés

L'indicateur, pour cet objectif stratégique, consiste à mesurer le nombre d'outils conçus et déployés au cours d'une année financière.

(Mesure de départ : aucune)

|                  | 2019-2020                        | 2020-2021                         | 2021-2022                         | 2022-2023                         |
|------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Cibles</b>    | 1 outil                          | 1 outil                           | 1 outil                           | 1 outil                           |
| <b>Résultats</b> | 1 outil<br><b>Cible atteinte</b> | 2 outils<br><b>Cible atteinte</b> | 2 outils<br><b>Cible atteinte</b> | 6 outils<br><b>Cible atteinte</b> |

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles obligations de la Loi 25 en septembre 2022, la Commission a mis en ligne six nouveaux outils. L'ensemble de ces documents sont disponibles sur le site Web de la Commission depuis le 20 septembre 2022.

#### *Formulaires pour les ministères, les organismes et les entreprises privées*

- Avis à la Commission d'accès à l'information concernant un incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels et qui présente un risque de préjudice sérieux.
- Formulaire de dépôt d'une entente de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques.
- Formulaire de déclaration d'un système biométrique ou procédé permettant de saisir des caractéristiques ou des mesures biométriques.
- Modèle de formulaire de consentement à la collecte, à l'utilisation et à la conservation de renseignements biométriques.

#### *Formulaires pour les chercheurs*

- Formulaire d'engagement à la confidentialité.
- Formulaire de dépôt d'une entente de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques.

## Enjeu 2 : une influence accrue sur les comportements et les pratiques

Les enjeux de protection des renseignements personnels et de transparence sont nombreux et variés. Compte tenu des ressources limitées qui lui sont allouées, la Commission ne peut intervenir simultanément sur tous ces enjeux. Elle doit optimiser ses interventions afin d'influencer positivement les pratiques des entreprises et des organismes publics. Pour ce faire, elle dispose de différents outils : enquêtes, inspections, promotion et sensibilisation. Peu importe le moyen d'intervention utilisé – dissuasif, répressif, éducatif ou préventif –, l'important est l'influence que ce moyen peut avoir sur les pratiques afin qu'elles respectent les droits des citoyens.

### Orientation 3 : optimiser les interventions afin d'influencer les pratiques des entreprises et des organismes publics

#### Objectif 3.1 : intervenir en fonction des priorités établies

##### Contexte lié à l'objectif

Les sujets potentiels d'intervention étant presque illimités, et la Commission devant administrer les fonds publics qui lui sont confiés de façon efficiente, cette dernière doit effectuer des choix afin de déterminer les sujets qui requièrent une intervention prioritaire. Cette priorité peut résulter notamment du nombre de personnes affectées ou de l'importance des enjeux de protection de la vie privée ou d'accès aux documents en cause. La Commission s'est fixé l'objectif d'entreprendre cinq interventions annuelles après avoir recensé les situations qui lui semblent davantage le justifier. Il peut s'agir d'enquêtes et d'inspections ou d'activités de promotion et de sensibilisation.

##### Indicateur 5 : nombre d'interventions initiées annuellement

L'indicateur, pour cet objectif stratégique, consiste à mesurer le nombre d'interventions (enquêtes, inspections, activités de promotion, etc.) initiées au cours d'une année financière sur des sujets priorisés.

(Mesure de départ : aucune)

|                  | 2019-2020                                | 2020-2021                                | 2021-2022                                | 2022-2023                                |
|------------------|--|--|--|--|
| <b>Cibles</b>    | 5 interventions                          | 5 interventions                          | 5 interventions                          | 5 interventions                          |
| <b>Résultats</b> | 6 interventions<br><b>Cible atteinte</b> | 5 interventions<br><b>Cible atteinte</b> | 5 interventions<br><b>Cible atteinte</b> | 6 interventions<br><b>Cible atteinte</b> |

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La Commission a choisi de prioriser les interventions en lien avec la Loi 25, la biométrie, l'intelligence artificielle, le respect des délais de traitement des demandes d'accès et les grands projets de transformation numérique au niveau gouvernemental (ex. : identité numérique). Au cours de l'exercice, la Commission a dépassé sa cible de 5 interventions :

- Interventions de la Commission relatives à la protection des renseignements personnels dans le cadre du déploiement du service d'authentification gouvernementale du Service québécois d'identité numérique.
- Déclaration commune des commissaires à la protection de la vie privée : *Assurer le droit à la vie privée et la transparence dans l'écosystème d'identité numérique au Canada : Résolution des commissaires à la protection de la vie privée fédéral, provinciaux et territoriaux et des ombudsmans qui assument une fonction de surveillance dans le domaine*, St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador), du 20 au 21 septembre 2022.
- Dépôt d'un mémoire à l'Assemblée nationale le 31 janvier 2023, et comparution devant la Commission parlementaire des finances publiques le 2 février 2023, lors des consultations portant sur le *Projet de loi n° 3 : Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*.
- Dépôt, le 26 octobre 2022, du rapport intitulé *Avoir accès en temps utile : Portrait des délais de traitement des demandes d'accès au Québec*.
- Élaboration de lignes directrices sur les critères de validité du consentement en matière de protection des renseignements personnels et préparation d'une consultation des entreprises, des organismes et des citoyens.
- Publication de constats et d'orientations, le 27 mars 2023, relatifs à la protection des renseignements personnels dans le cadre de l'utilisation des horodateurs et des pointeuses biométriques à des fins de contrôle.

### Orientation 4 : accroître la visibilité de la Commission

En tant qu'organisme veillant au respect de droits fondamentaux des citoyens, la visibilité de la Commission est un enjeu important. En effet, elle doit pouvoir porter un message de changement dans les circonstances qui le requièrent. Le fait d'influencer différents acteurs, qu'ils soient des parlementaires, des instances gouvernementales, des entreprises ou des citoyens, lui permet de mieux intégrer les principes de protection des renseignements personnels et de transparence étatique dans leurs processus de prise de décision.

#### Objectif 4.1 : réaliser les activités de promotion et de sensibilisation ciblées

##### Contexte lié à l'objectif

À chaque début d'exercice, la Commission détermine les activités de promotion prioritaires qu'elle entend réaliser en cours d'année. Elle se fixe comme objectif de toutes les réaliser pendant l'exercice.

Ces activités sont déterminées en fonction des besoins définis ou d'événements particuliers survenus en cours d'exercice.

## Indicateur 6 : pourcentage d'activités réalisées annuellement

(Mesure de départ : aucune)

|                  | 2019-2020                      | 2020-2021                     | 2021-2022                     | 2022-2023                      |
|------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| <b>Cibles</b>    | 100%                           | 100%                          | 100%                          | 100%                           |
| <b>Résultats</b> | 100 %<br><b>Cible atteinte</b> | 100%<br><b>Cible atteinte</b> | 100%<br><b>Cible atteinte</b> | 100 %<br><b>Cible atteinte</b> |

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La Commission a notamment réalisé 22 conférences lors d'événements ou de webinaires. Les sujets abordés étaient principalement liés aux modifications apportées par la Loi 25 qui introduisent de nouvelles dispositions protégeant la vie privée des citoyens. Ces événements ont rejoint environ 4 000 personnes issues d'organismes privés et publics concernés par ces changements législatifs.

Pour joindre le grand public, la Commission a organisé une conférence en collaboration avec le Musée de la civilisation, intitulée *Sous-surveillance, la vie privée dans un monde numérique*, le 31 janvier 2023.

Enfin, dans un souci d'accompagner les entreprises dans leurs efforts de se conformer à la Loi, la Commission a publié quatre articles sur le site Web du Barreau du Québec, du Conseil québécois du commerce de détail et de Fédération des chambres de commerce du Québec. Ces textes visaient la sensibilisation des entreprises à leurs nouvelles obligations découlant des changements apportés par la Loi 25.

## Enjeu 3 : une équipe compétente et mobilisée

La Commission doit pouvoir compter sur des ressources humaines compétentes et mobilisées pour réaliser sa mission et atteindre les objectifs stratégiques ambitieux qu'elle s'est fixés dans son Plan stratégique 2019-2023. La rareté croissante de la main-d'œuvre et la nécessité de recourir à une expertise de plus en plus poussée pour intervenir dans des dossiers comportant des enjeux complexes et variés ont amené la Commission à déterminer deux objectifs stratégiques : poursuivre le développement de l'expertise du personnel et augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail.

### Orientation 5 : accroître l'expertise de pointe du personnel

#### Objectif 5.1 : poursuivre le développement de l'expertise du personnel

##### Contexte lié à l'objectif

Bien que son personnel possède une expertise de pointe reconnue, la Commission croit que celle-ci peut être enrichie par une offre accrue de formations. Elle a donc choisi de cibler trois jours de formation par personne pour répondre à l'orientation d'accroître l'expertise de pointe de son personnel.

### Indicateur 7 : nombre de jours de formation par employé

(Mesure de départ : 1,41 jour de formation par employé en 2018-2019)

|                  | 2019-2020  | 2020-2021  | 2021-2022  | 2022-2023  |
|------------------|--|--|--|--|
| <b>Cibles</b>    | 3 jours de formation par employé                             |
| <b>Résultats</b> | 3,12 jours de formation par employé<br><b>Cible atteinte</b> | 3,04 jours de formation par employé<br><b>Cible atteinte</b> | 3,40 jours de formation par employé<br><b>Cible atteinte</b> | 3,32 jours de formation par employé<br><b>Cible atteinte</b> |

#### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au cours de l'année financière 2022-2023, la Commission a contribué à accroître l'expertise de son personnel en offrant de la formation en milieu de travail sous différentes formes. Par exemple, des formations en ligne et des webinaires ont été offerts. La cible de trois jours de formation par année a été atteinte et dépassée.

### Orientation 6 : offrir un milieu de travail attrayant et valorisant

#### Objectif 6.1 : augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail

##### Contexte lié à l'objectif

La Commission offre un milieu de travail attrayant et valorisant à son personnel. Elle souhaite augmenter le nombre de mesures d'amélioration du climat de travail en adoptant des politiques internes ou en tenant des activités de reconnaissance. La cible de cette orientation est de mettre en place au moins deux mesures annuellement.

#### Indicateur 8 : nombre de mesures mises en place.

L'indicateur, pour cet objectif stratégique, est le nombre de mesures d'amélioration du contexte de travail mises en place au cours de l'année financière.

(Mesure de départ : 3 mesures mises en place en 2018-2019)

|                  | 2019-2020                          | 2020-2021                          | 2021-2022                          | 2022-2023                          |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Cibles</b>    | 2 mesures                          | 2 mesures                          | 2 mesures                          | 2 mesures                          |
| <b>Résultats</b> | 2 mesures<br><b>Cible atteinte</b> | 4 mesures<br><b>Cible atteinte</b> | 5 mesures<br><b>Cible atteinte</b> | 3 mesures<br><b>Cible atteinte</b> |

### Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Soucieuse d'offrir un espace participatif et collaboratif à son personnel, la Commission a sondé son équipe sur le partage des espaces de travail. Elle souhaite s'assurer de la satisfaction de son personnel par rapport aux mesures mises en place et recueillir ses suggestions au sujet de la poursuite des travaux de réaménagement.

La Commission a également sondé son personnel sur les améliorations qu'il souhaiterait voir apportées au régime d'horaire variable organisationnel. Le processus d'approbation de la nouvelle politique est en cours, et la mise en application des nouvelles modalités est envisagée pour le second trimestre de 2023-2024.

Enfin, l'organisation a analysé la possibilité d'améliorer son régime d'aménagement et de réduction du temps de travail. L'analyse a démontré que le régime actuel répondait aux besoins et aux attentes de son personnel.

## 2.3 Résultats de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

### Envoi d'un accusé de réception pour les nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission à produire un accusé de réception des nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier dans les dix jours ouvrables.

En 2022-2023, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été de 22,5 jours ouvrables, soit une baisse par rapport au délai observé de 25,7 jours lors de l'exercice précédent. Les accusés de réception sont produits après l'analyse de la recevabilité des demandes. Des démarches sont en cours pour améliorer la performance de la Commission en ce qui a trait aux accusés de réception.

### Traitement des plaintes relatives à la qualité des services de la Commission

Au cours de l'exercice 2022-2023, la Commission a reçu 74 plaintes, dont 33 concernaient une insatisfaction par rapport à une décision ou une pratique de la Commission, 26 concernaient un délai de traitement ou de suivi, 13 étaient relatives à la qualité du traitement d'une demande, et 2 étaient liées à des instructions ou à des formulaires. Ces plaintes sont notamment analysées à des fins d'amélioration continue de la qualité des services.

### Révision du processus de traitement des demandes de renseignements généraux

En 2022-2023, la Commission a été contrainte de changer son système de traitement des appels téléphoniques à la suite du retrait du fournisseur à l'échelle gouvernementale. Elle a aussi dû renouveler son équipe de préposés aux renseignements généraux. Ces changements ont causé une rupture dans la collecte des données colligées concernant le traitement des demandes de renseignements généraux. L'organisme n'est donc pas en mesure de produire de résultats fiables relatifs aux délais de traitement pour l'exercice 2022-2023.

La Commission a tiré parti de cette situation exceptionnelle afin d'améliorer son processus de traitement des demandes de renseignements par téléphone et par courriel. Elle pourra, à l'avenir, produire des données fiables sur ces activités.

## Mise à jour des engagements en matière de qualité des services

La *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* et la *Politique de traitement des plaintes liées à la qualité des services* ont fait l'objet d'une importante mise à jour, en 2022-2023, afin de réaffirmer les engagements de la Commission en matière de qualité des services. Ces deux nouveaux documents sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023.



# **3. Les ressources utilisées**

## 3.1 Utilisation des ressources humaines

### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars, y compris le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

| Secteurs d'activité                                     | 2021-2022 | 2022-2023 | Écart     |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Membres et présidence                                   | 11        | 9         | (2)       |
| Secrétariat général et affaires juridiques              | 29        | 34        | 5         |
| Surveillance  | 22        | 26        | 4         |
| Administration  | 11        | 9         | (2)       |
| Affaires institutionnelles, communications et promotion | 9         | 15        | 6         |
| <b>Total</b>  | <b>82</b> | <b>93</b> | <b>11</b> |

### Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur le taux de départs volontaires<sup>17</sup> des employés réguliers de la Commission. Le taux de départs volontaires de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (mutation, démission ou retraite) durant une période de référence et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

#### Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier

|                                 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Taux de départs volontaires (%) | 11,11     | 19,05     | 15,19     |

17. Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé.

### Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départs volontaires

|  | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier | 3         | 2         | 0         |

La diminution du taux de départs volontaires s'explique par un nombre moins élevé de départs à la retraite. Cinq démissions de la fonction publique sont survenues en 2022-2023.

### Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

La Commission n'est pas soumise au Plan gouvernemental de régionalisation. Toutefois, en 2022-2023, elle s'est dotée d'une politique interne de régionalisation grandement inspirée des modalités d'application prévues pour le personnel de la fonction publique. Cette politique a été adoptée et rendue disponible au personnel de la Commission dans le premier trimestre de 2023-2024.

Un membre du personnel s'est prévalu de cette mesure en 2022-2023 et deux demandes sont en traitement.

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

#### Dépenses et évolution par secteur d'activité

| Secteurs d'activité   | Budget de dépenses 2022-2023 <sup>18</sup><br>(000 \$)<br>(1) | Dépenses prévues au 31 mars 2023 <sup>19</sup><br>(000 \$)<br>(2) | Écart<br>(000 \$)<br>(3) = (2) - (1) | Dépenses réelles 2021-2022 <sup>20</sup><br>(000 \$)<br>(4) |
|---|---|---|--------------------------------------|---|
| Surveillance  | 2 258,7   | 2 231,7   | 27,0                                 | 2 377,5   |
| Juridictionnel  | 3 355,9   | 3 229,7   | 126,2                                | 3 532,4   |
| Promotion, sensibilisation, information et communications                                   | 765,1   | 783,1   | (18,0)                               | 805,4   |
| Gouvernance et soutien administratif  | 1 785,2   | 1 935,0   | (149,8)                              | 1 879,1   |
| <b>Sous-total</b>   | <b>8 164,9</b>  | <b>8 179,5</b>  | <b>(14,6)</b>                        | <b>8 594,4</b>  |
| <b>Mesures Budget 2022-2023</b>   |   |   |                                      |   |
| Renforcer la protection des renseignements personnels et la cybersécurité à l'ère numérique | 1 500,0   | 1 412,8   | 87,2                                 | 0   |
| Programme de rehaussement de la cybersécurité   | 128,4   | 128,4   | 0                                    | 0   |
| <b>Total</b>  | <b>9 793,3</b>  | <b>9 720,7</b>  | <b>72,6</b>                          | <b>8 594,4</b>  |

18. Budget de dépenses 2022-2023, Crédits et dépenses des portefeuilles.

19. Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

20. Comptes publics 2021-2022.

## Explication des écarts

Le retard dans le comblement des postes a été causé par la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. La situation a entraîné des dépenses inférieures par rapport au Budget 2022-2023 pour les secteurs d'activité *Surveillance, Juridictionnel* ainsi que pour la mesure *Renforcer la protection des renseignements personnels et la cybersécurité à l'ère numérique*.

En ce qui concerne le secteur d'activité *Promotion, sensibilisation, information et communications*, les dépenses supérieures au Budget 2022-2023 s'expliquent par l'embauche de ressources dont les salaires réels sont supérieurs aux prévisions budgétaires établies en début d'année financière.

En ce qui a trait au secteur d'activité *Gouvernance et soutien administratif*, les dépenses supérieures au Budget 2022-2023 résultent de dépenses supplémentaires pour le loyer, la réalisation du projet de modernisation de l'infrastructure technologique et l'acquisition de licences infonuagiques.

Malgré une augmentation des salaires du personnel en 2022-2023 par rapport à l'exercice précédent, les diminutions des dépenses pour les secteurs d'activité *Surveillance, Juridictionnel* et *Promotion, sensibilisation, information et communications* s'expliquent par des embauches faites en 2021-2022 pour répondre à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi 25. Ces embauches sont comptabilisées sous la mesure *Renforcer la protection des renseignements personnels et la cybersécurité à l'ère numérique* dans le budget 2022-2023.

Enfin, l'augmentation des dépenses du secteur d'activité *Gouvernance et soutien administratif*, par rapport à celles de 2021-2022 s'explique par l'augmentation des salaires du personnel, de même que par des dépenses supplémentaires pour le loyer, la réalisation du projet de modernisation de l'infrastructure technologique et l'acquisition de licences infonuagiques.

## Répartition des ressources par secteur d'activité

Le tableau suivant présente la répartition sommaire des ressources entre les secteurs d'activité de la Commission.

### Répartition des ressources entre les secteurs d'activité de la Commission d'accès à l'information

| Mandats   | Ressources humaines estimées | Ressources financières estimées (%/milliers de \$) | Activités | Ressources humaines estimées                    | Ressources financières estimées (%/milliers de \$) |
|---|------------------------------|--|-----------|---|--|
| Surveillance  | 35,2%                        | 28,4%  | 2 761,3   | Enquêtes, inspections et sanctions              | 13,0% 11,5% 1 121,0                                |
|   |                              |  |           | Activités de conformité et avis                 | 13,2% 9,5% 920,2                                   |
|   |                              |  |           | Traitement des dossiers de surveillance         | 4,6% 3,6% 347,0                                    |
|   |                              |  |           | Soutien juridique en surveillance               | 4,4% 3,8% 373,1                                    |
| Juridictionnel  | 30,4%                        | 34,6%  | 3 367,3   | Gestion des dossiers juridictionnels            | 2,8% 2,4% 233,9                                    |
|   |                              |  |           | Traitement des dossiers juridictionnels         | 5,1% 3,6% 353,3                                    |
|   |                              |  |           | Médiation                                       | 7,1% 9,4% 918,6                                    |
|   |                              |  |           | Audiences et décisions                          | 12,2% 16,5% 1 599,7                                |
|   |                              |  |           | Soutien juridique à la section juridictionnelle | 3,2% 2,7% 261,8                                    |
| Promotion, sensibilisation, information et communications | 12,0%                        | 12,6%  | 1 227,3   | Promotion et sensibilisation                    | 4,2% 4,8% 466,7                                    |
|   |                              |  |           | Information et communications                   | 7,8% 7,8% 760,6                                    |

| Mandats                              | Ressources humaines estimées | Ressources financières estimées (%/milliers de \$) | Activités   | Ressources humaines estimées | Ressources financières estimées (%/milliers de \$) |
|--------------------------------------|------------------------------|--|---|------------------------------|--|
| Gouvernance et soutien administratif | 22,4%                        | 24,4%  | Recherche et veille   | 2,0%                         | 2,2%   |
|                                      |                              |  | Respect des exigences législatives, réglementaires et administratives | 11,0%                        | 12,9%  |
|                                      |                              |  | Soutien juridique à la gestion  | 0,2%                         | 0,3%   |
|                                      |                              |  | Soutien informatique  | 2,9%                         | 4,4%   |
|                                      |                              |  | Services administratifs   | 6,3%                         | 4,6%   |
| <b>Total</b>                         | <b>100,0%</b>                | <b>100,0%</b>                                      |   |                              | <b>9 720,7</b>                                     |

## Acquisitions d'immobilisation

Des dépenses ont été réalisées pour la mise à jour des systèmes de visioconférence des salles d'audience du bureau de Montréal ainsi que pour l'acquisition de mobilier ergonomique et d'une imprimante de cartes d'identité.

### Acquisitions d'immobilisation

| Secteurs d'activité           | Budget de dépenses 2022-2023 <sup>21</sup> (000 \$) (1) | Dépenses prévues au 31 mars 2023 <sup>22</sup> (000 \$) (2) | Écart (000 \$) (3) = (2) - (1) | Dépenses réelles 2021-2022 <sup>23</sup> (000 \$) (4) |
|-------------------------------|---|---|--------------------------------|---|
| Acquisitions d'immobilisation | 79,1  | 23,6  | 55,5                           | 29,6  |
| <b>Total</b>                  | <b>79,1</b>   | <b>23,6</b>   | <b>55,5</b>                    | <b>29,6</b>   |

21. Budget de dépenses 2022-2023, Crédits et dépenses des portefeuilles.

22. Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

23. Comptes publics 2021-2022.

## 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Conformément à l'article 31 des *Règles relatives à la planification et à la gestion des ressources informationnelles du Conseil du trésor*, la Commission présente les faits saillants de la contribution des ressources informationnelles à la réalisation de sa mission. Au cours de la dernière année, la Commission a réalisé trois actions principales pour faciliter l'accès à ses services, leur prestation et leur continuité.

### Faciliter l'accès en ligne des décisions de la Commission

La Commission a poursuivi la mise en ligne des décisions de sa section de surveillance sur la plateforme *Décisia*, intégrée à son site Web. Au total, 21 décisions supplémentaires sont dorénavant disponibles en ligne.

Cette réalisation permet un meilleur accès à ces décisions pour les citoyens et les organisations. Auparavant, ceux-ci devaient effectuer une recherche relativement complexe sur le site Web de la Commission ou formuler une demande d'accès. De son côté, le personnel économise du temps normalement alloué à répondre aux demandes et à la recherche des documents. Ce gain d'efficacité permet d'accorder plus de temps à la réalisation d'autres tâches.

### Faciliter et promouvoir la tenue d'audiences par visioconférence

La Commission a continué de promouvoir l'utilisation des systèmes de visioconférence auprès de son personnel et des citoyens afin de faciliter la tenue d'audiences. Lorsque des audiences se déroulent selon cette modalité, la Commission en informe les participants dans l'avis de convocation qu'elle leur transmet.

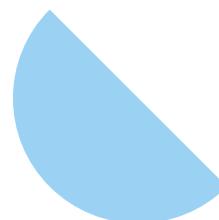
La tenue d'audiences par visioconférence permet d'accélérer le traitement des dossiers en réduisant le coût et le temps alloué aux déplacements. Ainsi, plus de dossiers peuvent être inscrits au rôle d'audience et être traités. Le délai de traitement des dossiers de certaines régions s'en trouve également amélioré : ils peuvent être inscrits au rôle en ordre chronologique, sans égard à la région. Auparavant, la Commission ne se déplaçait dans certaines régions qu'une fois par année.

## Développer l'efficacité numérique dans les relations avec les citoyens

Afin d'améliorer son efficacité, la Commission a procédé à la modernisation de son infrastructure technologique. Les nouveaux outils mis à la disposition de son personnel améliorent sa productivité et favorisent un rétablissement rapide des services, en cas de panne.

Dans l'optique d'éventuellement offrir des services numériques de bout en bout aux citoyens, la Commission a amorcé la refonte de son site Web. Elle a également amorcé, en impliquant du personnel de chaque secteur d'affaires concerné, le développement d'un système de gestion de dossiers qui, jumelé au nouveau site Web, contribuera à l'atteinte de l'objectif.

Enfin, la Commission a procédé à l'installation d'écrans tactiles à l'intention des parties dans ses salles d'audience. L'ajout de ces écrans permet dorénavant un déroulement totalement numérique des audiences tenues dans ses bureaux, et ce, pour toutes les parties.





# 4. Autres exigences

The background features several large, semi-transparent blue geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape. On the right, there are two 3D rectangular blocks, one positioned above the other, creating a sense of depth. The overall aesthetic is clean and modern.

## 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Le tableau ci-dessous présente l'état de l'effectif de la Commission en heures rémunérées, par catégorie d'emploi. La Commission a respecté la limite de 175 750 heures rémunérées, fixée par le Conseil du trésor.

### Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023

| Catégories             | Heures travaillées [1] | Heures supplémentaires [2] | Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2] | Total en ETC transposé [4] = [3]/1 826,3 |
|------------------------|------------------------|----------------------------|---|--|
| 1. Membres             | 15 799                 | 0                          | 15 799                                      | 8,65                                     |
| 2. Cadres              | 7 308                  | 0                          | 7 308                                       | 4,00                                     |
| 3. Professionnels      | 77 629                 | 586                        | 78 215                                      | 42,83                                    |
| 4. Techniciens         | 30 134                 | 161                        | 30 295                                      | 16,59                                    |
| 5. Personnel de bureau | 16 440                 | 11                         | 16 451                                      | 9,00                                     |
| <b>Total 2022-2023</b> | <b>147 311</b>         | <b>758</b>                 | <b>148 069</b>                              | <b>81,07</b>                             |
| <b>Total 2021-2022</b> |                        |                            | <b>126 163</b>                              | <b>69,08</b>                             |

### Contrats de service

Le tableau ci-dessous présente le nombre et la valeur des contrats de service de 25 000 \$ et plus octroyés par la Commission au cours de l'exercice 2022-2023.

### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus – 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023

|  | Nombre   | Valeur            |
|--|----------|-------------------|
| Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)    | 0        | 0                 |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique | 4        | 409 927 \$        |
| <b>Total</b>   | <b>4</b> | <b>409 927 \$</b> |

## 4.2 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

En 2022-2023, le responsable de l'application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (chapitre D-11.1) n'a reçu ni traité aucune divulgation d'acte répréhensible.

## 4.3 Accès à l'égalité en emploi

Cette section présente les données portant sur la représentation de différents groupes cibles au sein du personnel de la Commission pour l'exercice financier 2022-2023.

### Données globales

#### Effectif régulier au 31 mars 2023

| Nombre de personnes occupant un poste régulier |    |
|--|----|
|  | 87 |

#### Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

| Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire |
|----------|-------------|----------|-----------|
| 9        | 7           | 2        | 3         |

## Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, autochtones et personnes handicapées

Le tableau suivant illustre la représentation dans les embauches des groupes cibles, soit les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les Autochtones et les personnes handicapées.

### Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023

| Statut d'emploi | Nombre total de personnes embauchées en 2022-2023 | Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés | Nombre d'anglophones embauchés | Nombre d'Autochtones embauchés | Nombre de personnes handicapées embauchées | Nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible embauchées | Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%) |
|-----------------|---|---|--------------------------------|--------------------------------|--|---|--|
| Régulier        | 9   | 4   | 0                              | 0                              | 0  | 4   | 44,4   |
| Occasionnel     | 7   | 1   | 0                              | 1                              | 0  | 2   | 28,6   |
| Étudiant        | 2   | 1   | 0                              | 0                              | 0  | 1   | 50   |
| Stagiaire       | 3   | 2   | 0                              | 0                              | 0  | 2   | 66,7   |

Le prochain tableau fait état de l'évolution globale de l'embauche des groupes cibles par statut d'emploi au cours des trois derniers exercices.

### Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi<sup>24</sup>

| Statut d'emploi | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| Régulier (%)    | 30        | 50        | 44,4      |
| Occasionnel (%) | 28,6      | 25        | 28,6      |
| Étudiant (%)    | 50        | 100       | 50        |
| Stagiaire (%)   | 0         | 0         | 66,7      |

24. Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25% des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Le tableau suivant fait état de la représentation des groupes cibles dans l'effectif permanent, et ce, à la fin des trois derniers exercices.

**Évolution de la présence des membres des groupes cibles (mis à part les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>25</sup>**

| Groupe cible          | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2022 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%) | Nombre au 31 mars 2023 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%) |
|-----------------------|------------------------|---|------------------------|---|------------------------|---|
| Anglophones           | 0                      | 0   | 0                      | 0   | 0                      | 0   |
| Autochtones           | 0                      | 0   | 0                      | 0   | 0                      | 0   |
| Personnes handicapées | 0                      | 0   | 0                      | 0   | 0                      | 0   |

Les deux tableaux suivants présentent l'évolution de la place occupée par les minorités visibles et ethniques au sein de la Commission.

**Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>26,27</sup>**

| Groupe cible par regroupement de régions | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2022 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%) | Nombre au 31 mars 2023 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%) |
|--|------------------------|--|------------------------|--|------------------------|--|
| MVE Montréal/Laval                       | 3                      | 20,0   | 2                      | 13,3   | 7                      | 31,82  |
| MVE Capitale-Nationale                   | 10                     | 18,9   | 11                     | 20,0   | 15                     | 24,59  |

25. Rappel de la cible de représentativité : pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2% de l'effectif régulier.

26. Les données excluent la haute direction, les titulaires d'emplois supérieurs n'étant pas visés par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023.

27. Rappel des cibles de représentativité : 41% pour Montréal et Laval; 12% pour la Capitale-Nationale.

### Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2023<sup>28</sup>

| Groupe cible                    | Personnel d'encadrement (nombre) | Personnel d'encadrement (%) |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Minorités visibles et ethniques | 2                                | 50                          |

## Femmes

Les deux prochains tableaux présentent les données portant sur l'embauche des femmes selon le statut d'emploi en 2022-2023 ainsi que sur la proportion totale de femmes occupant un poste régulier selon la catégorie d'emploi au 31 mars 2023.

### Taux d'embauche des femmes en 2022-2023 par statut d'emploi

|                                      | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Total |
|--------------------------------------|----------|-------------|----------|-----------|-------|
| Nombre total de personnes embauchées | 9        | 7           | 2        | 3         | 21    |
| Nombre de femmes embauchées          | 7        | 5           | 1        | 1         | 14    |
| Taux d'embauche de femmes (%)        | 77,8     | 71,4        | 50       | 33,3      | 66,7  |

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

| Groupe cible  | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Personnel technicien | Personnel de bureau | Total |
|---|-------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-------|
| Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes) | 4                       | 47                      | 19                   | 9                   | 79    |
| Nombre total de femmes                              | 1                       | 35                      | 16                   | 8                   | 60    |
| Taux de représentativité des femmes (%)             | 25                      | 74,5                    | 84,2                 | 88,9                | 75,9  |

28. Rappel de la cible de représentativité : pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6% pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

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

Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

| 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|-----------|-----------|
| 0         | 0         | 0         |

## 4.4 Allégement réglementaire et administratif

Une orientation du Plan stratégique 2019-2023 de la Commission consiste à faciliter l'exercice des recours qui lui sont présentés, ce qui implique l'objectif d'accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours. De plus, par la réalisation de son plan stratégique, la Commission contribue à l'objectif d'alléger les démarches administratives pour avoir accès à ses services.

Avec l'objectif de faciliter l'exercice des droits et des responsabilités de sa clientèle, la Commission a mis à jour les sections de son site Web s'adressant aux entreprises privées. Elle a également adapté divers formulaires et documents aux nouvelles dispositions de la Loi et publié un aide-mémoire sur les nouvelles responsabilités des entreprises.

## 4.5 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

### Diffusion de l'information

Conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après le *Règlement sur la diffusion*) (chapitre A-21, r.2), la Commission doit attester de la diffusion des documents visés par ce règlement. Elle doit aussi rendre compte du traitement des demandes d'accès à l'information qu'elle reçoit et des activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisés.

La Commission dépose sur son site Web les documents exigés en vertu du *Règlement sur la diffusion*. Conformément à l'article 6 de ce *Règlement*, elle transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles<sup>29</sup>.

### Demandes d'accès à l'information

En 2022-2023, la Commission a reçu 172 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès. De ce nombre, 118 visaient l'obtention de documents administratifs et 54 visaient l'accès à des renseignements personnels.

La Commission comptabilise dorénavant, aux fins de sa reddition de compte, les demandes d'accès reçues sous la forme de vérifications diligentes. Celles-ci représentent 67 des 172 demandes d'accès reçues au cours de la période. Les tableaux ci-dessous détaillent la nature des demandes d'accès à l'information déposées à la Commission ainsi que le résultat de leur traitement.

#### Nombre total de demandes reçues

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Nombre total de demandes reçues | 172 |
|---------------------------------|-----|

29. La SOQUIJ diffuse sur son site Web les décisions juridictionnelles de la Commission rendues depuis 2008. La Commission conserve toutefois sur son propre site les décisions plus anciennes non diffusées par la SOQUIJ. La Commission diffuse également les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance.

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

| Délai de traitement               | Demandes d'accès à des documents administratifs | Demandes d'accès à des renseignements personnels | Rectifications |
|-----------------------------------|---|--|----------------|
| 0 à 20 jours                      | 107   | 33   | 0              |
| 21 à 30 jours                     | 9   | 14   | 0              |
| 31 jours et plus (le cas échéant) | 0   | 0  | 0              |
| <b>Total<sup>30</sup></b>         | <b>116</b>                                      | <b>47</b>  | <b>0</b>       |

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

| Décision rendue        | Demandes d'accès à des documents administratifs | Demandes d'accès à des renseignements personnels | Rectifications | Dispositions de la Loi invoquées ↓  |
|------------------------|---|--|----------------|---|
| Acceptée (entièrement) | 19  | 9  | 0              | Sans objet  |
| Partiellement acceptée | 12  | 6  | 0              | Loi sur l'accès, articles 1, 9, 14, 18, 19, 23, 24, 28, 29, 29.1, 37, 38, 48, 52, 53, 54, 56<br>Charte des droits et libertés de la personne, article 9 |
| Refusée (entièrement)  | 4   | 4  | 0              | Loi sur l'accès, articles 9, 28, 29, 29.1   |
| Autres                 | 81  | 28   | 0              | Loi sur l'accès, articles 1 et 48<br>Vérifications diligentes, désistements   |

## Mesures d'accommodement et avis de révision

| Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable | Nombre d'avis de révision reçus par la CAI |
|--|--|
| 0  | 1  |

30. Le nombre total de demandes traitées s'élève à 163, comparativement à 172 demandes reçues en 2022-2023. Ceci s'explique par le fait que le traitement d'une demande peut chevaucher deux années financières, selon le moment où elle a été reçue et le moment où une décision a été rendue, par exemple dans le cas de demandes reçues à la fin du mois de mars. En outre, il arrive que des demandeurs se désistent; deux demandeurs l'ayant fait au cours de la période visée. Il est donc normal que le nombre de demandes reçues et celles traitées diffèrent pour une année financière donnée.

## 4.6 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

### Comité permanent et mandataire

| Questions  | Réponses   |
|--|--|
| Avez-vous un ou une mandataire ?   | Oui  |
| Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?   | Cinquante ou plus                                |
| Avez-vous un comité permanent ?  | Oui  |
| Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?<br>Si oui, donnez le nombre de ces rencontres.   | Oui<br>1   |
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?<br>Si oui, expliquez lesquelles. | Oui<br>Diffusion d'informations dans l'intranet. |

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

| Questions  | Réponses            |
|--|---------------------|
| Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?<br>Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée. | Oui<br>30 mars 2021 |
| Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?<br>Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.                | Non<br>Sans objet   |

### Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

| Questions   | Réponses  |
|---|---|
| Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?<br>Si oui, expliquez lesquelles. | Oui<br>Présentation au personnel, dans l'intranet |

## 4.7 Politique de financement des services publics

La *Politique de financement des services publics* vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité. Elle vise aussi à assurer la transparence et la reddition de comptes relatives au processus tarifaire.

Afin de préserver l'accès à une justice administrative pour tous, la Commission a maintenu, en 2022-2023, sa décision de ne pas tarifer l'accès à ses services.



# Annexe I

The background is a solid dark blue color. Overlaid on this are several abstract geometric shapes in a lighter shade of blue. In the upper left, there is a large, rounded rectangular shape with a semi-circular top edge. To its right, there is a large, irregular shape that resembles a thick, horizontal bar with a semi-circular cutout on its right side. Below this bar, there is a smaller, vertical rectangular shape. In the bottom left corner, there is a large, dark blue trapezoidal shape. The overall composition is minimalist and modern.

## Demandes traitées par la Commission

| Types de demandes   | Demandes reçues | Demandes traitées <sup>31</sup> |
|---|-----------------|---------------------------------|
| Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)   | 1 115           | 1 198                           |
| Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)   | 534             | 571                             |
| Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)   | 61              | 67                              |
| Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)  | 3               | 5                               |
| Requêtes pour demandes abusives (secteur public)  | 68              | 76                              |
| Recours pour soutenir la recherche de renseignements au sujet d'un enfant autochtone disparu (secteur public)                             | 0               | 2                               |
| Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)   | 298             | 299                             |
| Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)                                     | 133             | 155                             |
| Demandes d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)                                     | 0               | 0                               |
| Avis  | 39              | 32                              |
| Ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (secteur public) | 32              | 32                              |
| Ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (secteur privé)  | 6               | 6                               |
| Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)  | 30              | 33                              |
| Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)   | 3               | 4                               |
| Enquêtes (secteur public)   | 116             | 62                              |
| Enquêtes (secteur privé)  | 205             | 150                             |
| Inspections   | 13              | 16                              |
| Déclarations en biométrie   | 78              | 68                              |
| Incidents de confidentialité  | 255             | 135                             |
| <b>Total</b>  | <b>2 989</b>    | <b>2 911</b>                    |

31. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1<sup>er</sup> avril 2022.

The background features several large, semi-transparent blue geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape with a curved top. On the right, there are two 3D rectangular blocks, one positioned above the other, both with a circular hole on their top surface. The overall composition is minimalist and modern.

# Annexe II

## Code de déontologie des membres de la Commission

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2,1, a. 110,1 et 112).

### Section I

#### Dispositions générales

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

### Section II

#### Devoirs relatifs à la fonction du membre

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

### Section III

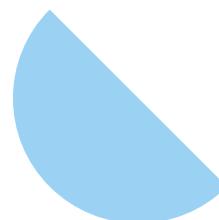
#### Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission.
12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.
13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

- 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*



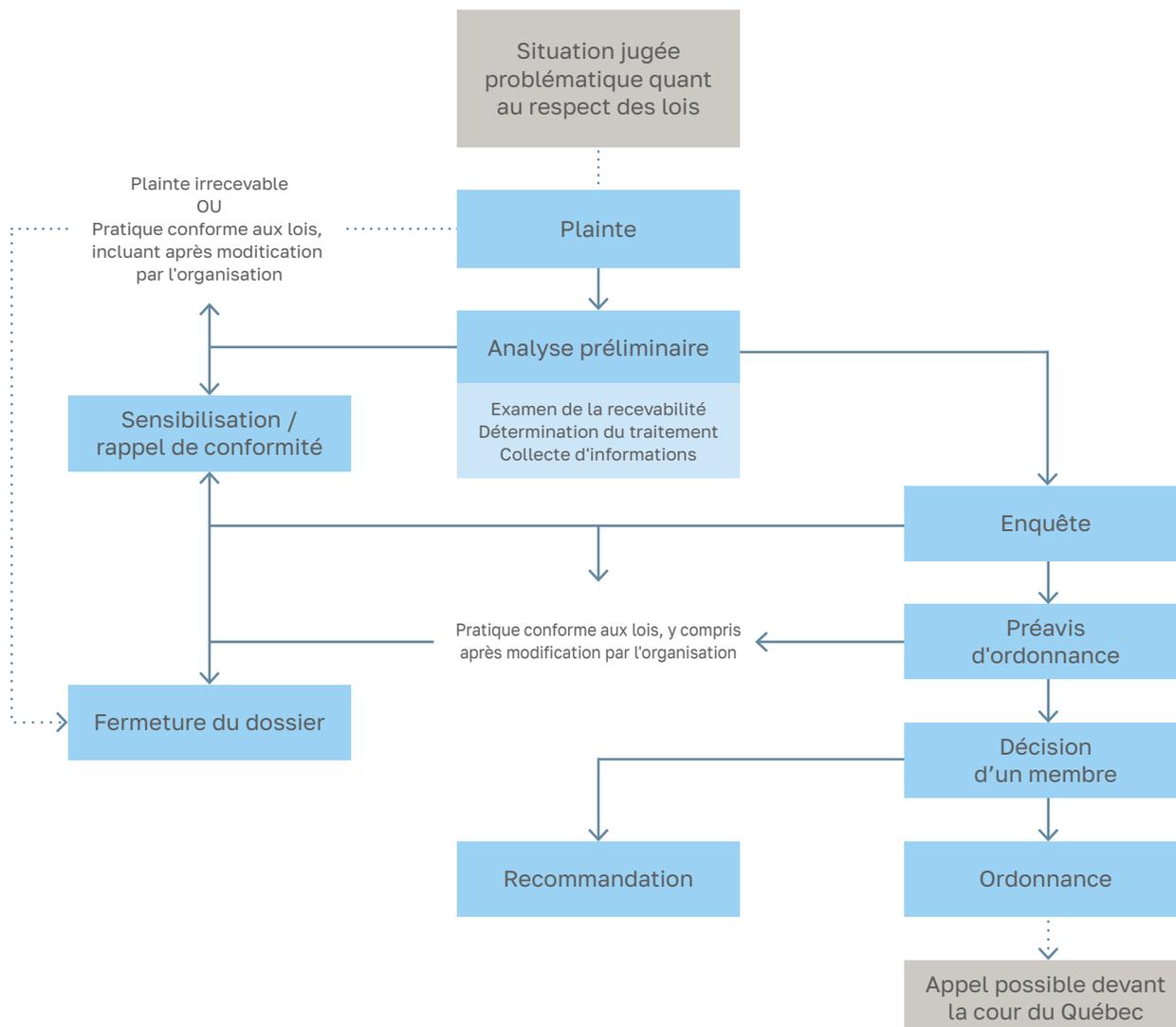


# Annexe III

The background is a solid blue color. It features several large, semi-transparent, 3D-style geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape with a curved top edge. In the center-right, there is a rectangular block with a circular hole on its top surface. At the bottom, there are several other rectangular blocks of varying sizes and orientations, some appearing to be stacked or connected. The overall aesthetic is clean and modern.

## Traitement d'une plainte menant à une enquête administrative

Le schéma suivant présente le cheminement typique d'une plainte menant à une enquête administrative. Il s'agit du recours le plus fréquent en matière de surveillance.



### Ordonnances et recommandations à la suite d'une enquête administrative

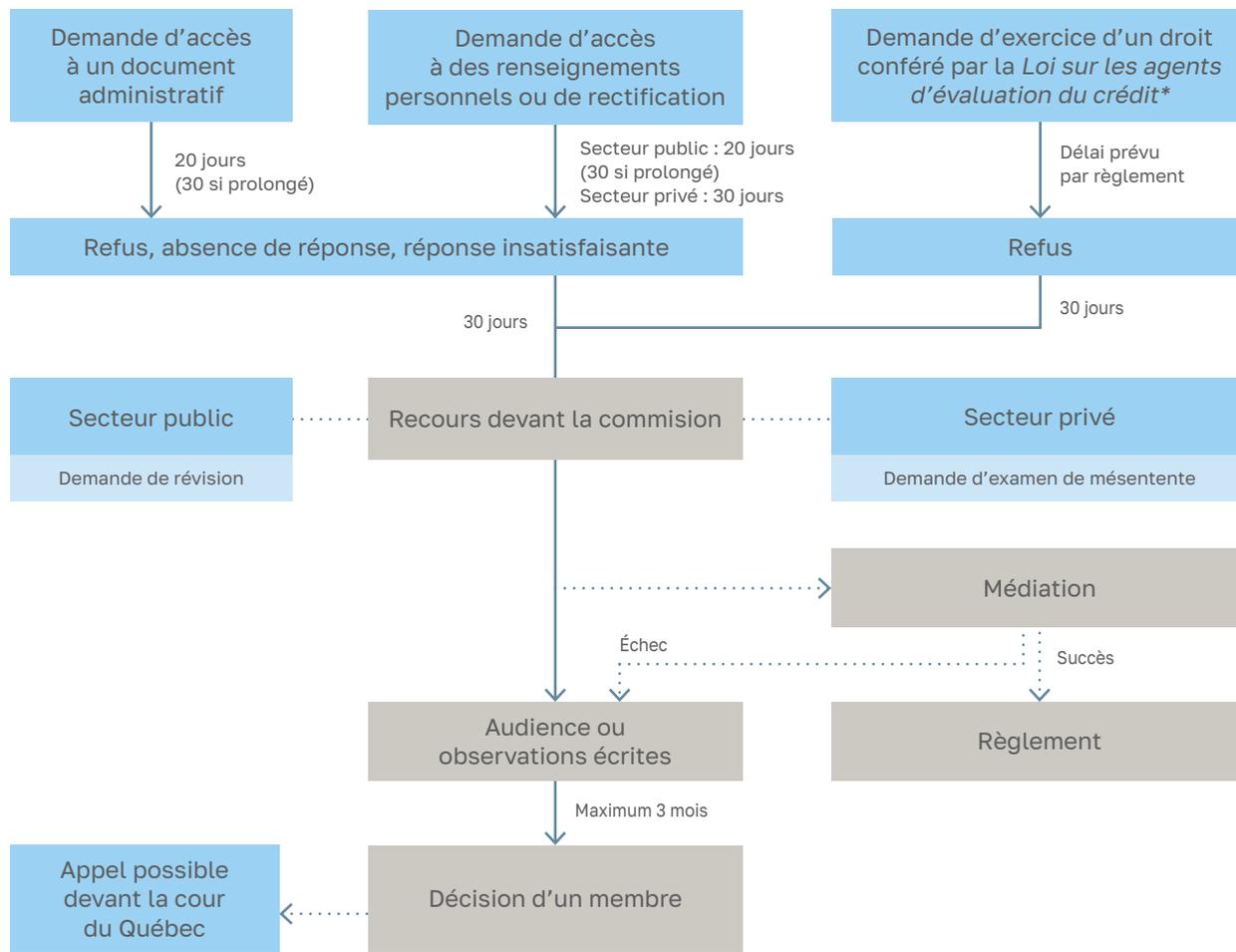
Une enquête peut se conclure par une ordonnance ou une recommandation. L'entreprise ou l'organisme public concerné peut présenter ses observations avant que le membre responsable du dossier rende une décision.

L'ordonnance ou la recommandation vise l'adoption de pratiques conformes aux dispositions de la loi. Les ordonnances de la Commission sont exécutoires et peuvent être contestées devant la Cour Québec.

# Annexe IV

The background is a solid dark blue color. Overlaid on this are several abstract, three-dimensional geometric shapes in a lighter shade of blue. These shapes include a large, rounded rectangular block in the upper left, a long rectangular block with a circular hole in the middle in the middle right, and several other rectangular blocks of varying sizes and orientations scattered across the lower half of the page.

## Traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission



### Types de recours

La **demande de révision** concerne les organismes publics. Elle permet aux citoyennes et citoyens de contester soit un refus, soit les modalités d'accès ou les frais exigés à la suite d'une demande d'accès aux documents administratifs ainsi que d'une demande d'accès à des renseignements personnels ou de leur rectification.

La **demande d'examen de mécontentement** concerne les entreprises privées. Elle découle d'une démarche infructueuse d'une citoyenne ou d'un citoyen souhaitant accéder à ses renseignements personnels ou les faire rectifier. La demande d'examen peut aussi faire suite au refus, par un agent d'évaluation du crédit, de permettre l'exercice d'un droit prévu par la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*<sup>32</sup>.

32. La *Loi sur les agents d'évaluation du crédit* (chapitre A-8.2) prévoit le droit d'obtenir sa cote de crédit avec les explications nécessaires à sa compréhension. Elle permet aussi de demander l'application à un dossier de crédit d'une mesure de protection, soit l'alerte de sécurité, la note explicative ou le gel de sécurité. La disposition permettant de demander un gel de sécurité n'est toutefois pas encore en vigueur.

## Traitement d'une demande par un membre de la Commission

Dans tous les cas, la Commission invite les parties à prendre part à une démarche de médiation. Si le litige persiste, un membre de la Commission tranche la question. Il peut inviter les parties à formuler des observations écrites ou choisir de tenir une ou plusieurs audiences.

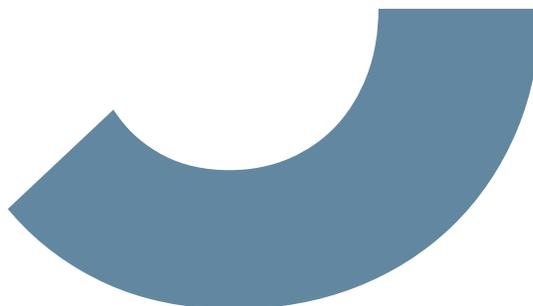
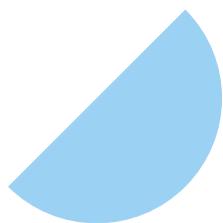
Dans certains cas plus complexes, il peut d'abord convoquer les parties à une conférence préparatoire. Celle-ci permet de planifier la suite du dossier en s'assurant d'un traitement équitable et efficace.

Afin de favoriser l'accès à la justice, les audiences peuvent se tenir dans différentes régions du Québec ou dans l'un des locaux de la Commission, à Québec ou à Montréal. Depuis 2020, elles peuvent aussi se tenir par téléphone ou en salle virtuelle (visioconférence).

## Décision d'un membre de la Commission

Après l'audience ou la réception de la dernière observation écrite, le membre de la Commission a trois mois pour rendre une décision. Celle-ci est transmise aux parties. Si elle donne raison en partie ou en totalité au citoyen, l'organisme public ou l'entreprise est responsable d'exécuter la décision.

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





**Montréal**

2045, rue Stanley, bur. 900  
Montréal (Québec) H3A 2V4  
Téléphone : 514 873-4196

**Québec**

525, boul. René-Lévesque E,  
bur. 2.36  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone : 418 528-7741



Commission d'accès  
à l'information  
du Québec

**1 888 528-7741 | [cai.gouv.qc.ca](http://cai.gouv.qc.ca)**