

Rapport annuel d'activités et de gestion

2024

2025

Rapport annuel d'activités et de gestion

2024

2025

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

Dépôt légal – 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-555-01920-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-555-01919-5 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2025

La reproduction totale ou partielle de ce document
est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

Message du ministre



Québec, octobre 2025

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 2024-2025* 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^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre,

Jean-François Roberge

Ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
Ministre de la Langue française
Ministre responsable de la Francophonie canadienne
Ministre responsable de la Laïcité
Ministre responsable des Institutions démocratiques
Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels

Message de la présidente



Québec, octobre 2025

Monsieur Jean-François Roberge

Ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

Ministre de la Langue française

Ministre responsable de la Francophonie canadienne

Ministre responsable de la Laïcité

Ministre responsable des Institutions démocratiques

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

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je sou mets le *Rapport annuel d'activités et de gestion 2024-2025* 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'échelonnant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

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

La présidente,

Lise Girard

Déclaration attestant la fiabilité des données

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel d'activités et de gestion 2024 2025* de la Commission d'accès à l'information 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 2025.

La présidente,

Lise Girard



Me Lise Girard
Présidente

Mot de la présidente

En cette première année d'exercice à titre de présidente, c'est un privilège pour moi de présenter le *Rapport annuel d'activités et de gestion 2024-2025* de la Commission d'accès à l'information.

Je tiens d'abord à remercier chaleureusement la vice-présidente et juge administrative Rady Khuong, qui a assuré l'intérim à la présidence jusqu'au 7 novembre 2024. Sous sa gouverne, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'intégrer les nouvelles responsabilités lui ayant été conférées suivant l'entrée en vigueur de la *Loi sur les renseignements de santé et des services sociaux* (LRSSS) et des dernières dispositions de la Loi 25.

État des lieux

Dans un contexte où les besoins en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels ne cessent de croître, la Commission a amorcé des transformations importantes, des réflexions structurantes, et a entamé un dialogue constructif avec l'écosystème. Alors que l'environnement est en constante évolution, la Commission a su et devra faire preuve d'agilité, de rigueur et de cohérence dans ses actions.

Dès le début de mon mandat, j'ai souhaité établir un diagnostic clair de notre organisation afin d'obtenir un portrait global de notre réalité. Cette démarche consiste à analyser en profondeur nos méthodes de travail, nos processus et notre gouvernance, ainsi qu'à évaluer le niveau de maturité numérique de la Commission. Avec les équipes, nous avons pu mettre en lumière nos principaux leviers de performance, tout en identifiant certaines zones d'amélioration, tant sur le plan technologique que sur le plan opérationnel.

Ces travaux ont permis de constater l'ampleur du travail accompli au cours des dernières années, tout en mesurant les défis importants auxquels nous faisons face pour réussir la transformation numérique et permettre d'accroître la performance de la Commission afin qu'elle puisse pleinement remplir sa mission.

L'évolution rapide des technologies, l'omniprésence des outils connectés et les avancées numériques permettant de communiquer et d'accéder facilement à l'information, bien présents dans notre vie quotidienne, ainsi que les nouvelles dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, ont eu une incidence majeure dans les activités de la section de surveillance au cours des trois dernières années. Ceci se traduit par des augmentations significatives du volume de dossiers à traiter, soit de :

- 227 % pour le nombre de plaintes en surveillance;
- 559 % pour les avis d'incidents de confidentialité;
- 206 % pour les divulgations liées à la biométrie;
- 968 % pour les ententes de recherche.

Du côté de la section juridictionnelle, nous avons constaté une augmentation de près de 30 % du nombre de demandes reçues au cours des trois dernières années. En effet, l'année 2024-2025 a connu un nombre record de 2 866 nouveaux dossiers reçus.



Une Commission tournée vers l'avenir

La Commission doit s'adapter, innover et se projeter vers l'avenir.

Face aux responsabilités qui lui incombent et aux attentes légitimes et croissantes de la population, la Commission ne peut agir seule. Nous avons donc entrepris des démarches pour être plus près de l'écosystème, créer des partenariats afin de maximiser la portée de nos actions et d'être plus en phase avec les besoins du milieu, le tout en tenant compte des changements sociaux. Certaines de ces initiatives visent à offrir un accompagnement aux entreprises privées ainsi qu'aux organismes et aux chercheurs notamment du secteur de la santé et des services sociaux en matière de protection de renseignements personnels et de santé. Également, il est fondamental de prioriser nos efforts pour mieux protéger les renseignements personnels, dont ceux des plus vulnérables.

Plusieurs initiatives sont en cours, dont :

- une révision des procédures de traitement des plaintes. Cette initiative a été mise en place dans le cadre de nos activités de surveillance afin de mieux cibler nos actions et maximiser leur impact sur les enjeux les plus cruciaux.
- un projet pilote de gestion hâtive des dossiers sera mis en place dès juillet 2025 au sein de la section juridictionnelle. Cette initiative permettra, dès l'ouverture d'un dossier, de clarifier l'objet du litige et de prendre les mesures adéquates pour un traitement efficient. À terme, ce projet vise une prise en charge plus rapide des dossiers au bénéfice des citoyens.

Des ressources engagées

Je tiens à souligner l'engagement exceptionnel des vice-présidentes, des juges administratifs, des directeurs ainsi que de l'ensemble du personnel. Leur professionnalisme, leur expertise et leur dévouement constituent les fondations solides de notre capacité d'action et de notre réussite collective. Grâce à leur précieuse contribution et à leur esprit de collaboration, la Commission peut s'appuyer sur une équipe mobilisée pour bâtir un avenir fondé sur l'ouverture, l'efficacité et l'innovation. Comme présidente, je suis fière d'être appuyée par une équipe telle que la nôtre.

Conclusion

Dans un environnement marqué par l'essor du numérique, la protection des renseignements personnels s'impose comme un enjeu central de gouvernance. En parallèle, l'accès à l'information doit rester un vecteur essentiel de transparence et de participation citoyenne. Ces deux piliers doivent coexister dans un équilibre dynamique, au bénéfice de la démocratie.

Nous abordons l'avenir avec confiance et sommes déterminés à renforcer notre capacité d'action, à accompagner les organisations dans leurs obligations et à soutenir les citoyennes et citoyens dans l'exercice de leurs droits les plus fondamentaux.

Table des matières

Message du ministre	V
Message de la présidente	VII
Déclaration attestant la fiabilité des données	IX
Mot de la présidente	XI
1. La Commission en bref	2
2. Les résultats	10
2.1 Rapport d'activités	11
2.2 Résultats du Plan stratégique	34
2.3 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	48
3. Les ressources utilisées	54
3.1 Utilisation des ressources humaines	55
3.2 Utilisation des ressources financières	59
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	62
4. Autres exigences	64
4.1 Gestion des effectifs	65
4.2 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	66
4.3 Accès à l'égalité en emploi	67
4.4 Allègement réglementaire et administratif	69
4.5 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	70
4.6 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	73
4.7 Égalité entre les femmes et les hommes	75
4.8 Politique de financement des services publics	75
Annexe I	77
Demandes des sections juridictionnelle et de surveillance traitées par la Commission en 2024-2025	
Annexe II	79
Code de déontologie des membres de la Commission	
Annexe III	81
Traitement d'une plainte menant à une enquête administrative	
Annexe IV	83
Traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission	



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), ci-après la *Loi sur l'accès*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (chapitre P-39.1), ci-après la *Loi sur le privé*, et de la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* (R-22.1), ci-après la LRSSS.

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

De plus, la Commission est investie de pouvoirs particuliers, conférés notamment 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 concernant le partage de certains renseignements de santé* (chapitre P-9.0001);
- *Loi électorale* (chapitre E-3.3);
- *Loi sur le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport* (chapitre M-15);
- *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 favorisant la transformation numérique de l'administration publique* (chapitre T11003);
- *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

Activités de surveillance

La section de surveillance de la Commission veille au respect des droits et obligations principalement prévus par la Loi sur l'accès, la Loi sur le privé et la LRSSS.¹

À ce titre, elle effectue, de sa propre initiative ou suivant la réception d'une plainte, des enquêtes administratives et pénales ainsi que des inspections. Elle peut, entre autres, rendre des ordonnances, imposer des sanctions, procéder à de la sensibilisation ou effectuer un rappel des obligations dans le but d'amener les organisations à se conformer à la Loi. En matière de communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées, la Commission reçoit et examine des ententes impliquant des chercheurs, des organismes publics ou privés, de même que des organismes du secteur de la santé et des services sociaux. Elle reçoit et examine également des avis d'incidents de confidentialité et des divulgations de systèmes biométriques, tient un registre des agents de renseignements personnels et émet des lignes directrices.

Enfin, la section de surveillance fournit des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information portant sur la législation ou des projets de systèmes d'information.

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 est le principal moyen de renseigner les clientèles. Il donne accès en tout temps à des informations générales sur les droits, obligations et recours relatifs à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels et de santé et de services sociaux (ci-après renseignements de santé). De plus, la Commission y publie ses décisions de surveillance 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*.

La Commission prend aussi part à des événements publics afin de faire connaître son travail et ses outils et de promouvoir le respect des obligations prévues aux lois dont elle surveille l'application.

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

Section juridictionnelle

La section juridictionnelle de la Commission intervient dans le cadre des recours prévus pour les citoyens insatisfaits de la réponse reçue à la suite d'une demande d'accès ou de rectification².

Fondé sur une démarche libre et volontaire des parties, le processus de médiation confidentiel offert par la Commission vise à favoriser le règlement des dossiers.

Si un litige persiste, un membre de la Commission rend une décision selon les faits et le droit applicable, et ce, après avoir permis aux parties de présenter leurs observations. Celles-ci peuvent être présentées par écrit ou lors d'une audience tenue en personne ou par visioconférence. Dans certains cas plus complexes, les parties peuvent être conviées à une conférence préparatoire afin de permettre un traitement efficient du dossier.



Fondé sur une démarche libre et volontaire des parties, le processus de médiation confidentiel offert par la Commission vise à favoriser le règlement des dossiers.

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

Chiffres clés au 31 mars 2025

102

Effectif de la Commission

13,1 M

Budget des dépenses

10

Membres faisant partie de l'effectif de la Commission, nommés par l'Assemblée nationale, dont la présidente qui est membre des deux sections.

2

Membres de la section de surveillance

7

Membres de la section juridictionnelle

Section juridictionnelle

631

Décisions rendues par la
section juridictionnelle

2 866

Demandes de recours
reçues

2 636

Demandes de recours traitées

1 468

Dossiers réglés par la médiation

Section de
surveillance

4

Décisions et préavis
rendus par la section de
surveillance

549

Plaintes reçues

321

Plaintes et enquêtes traitées

514

Avis d'incident de
confidentialité reçus

736

Avis d'incident de
confidentialité traités

104

Divulgations de biométrie reçues

936

Ententes de communication de renseignements
personnels reçues

100

Divulgations de biométrie traitées

880

Ententes de communication de renseignements
personnels traitées

16

Avis sur des projets
de législation

13 125

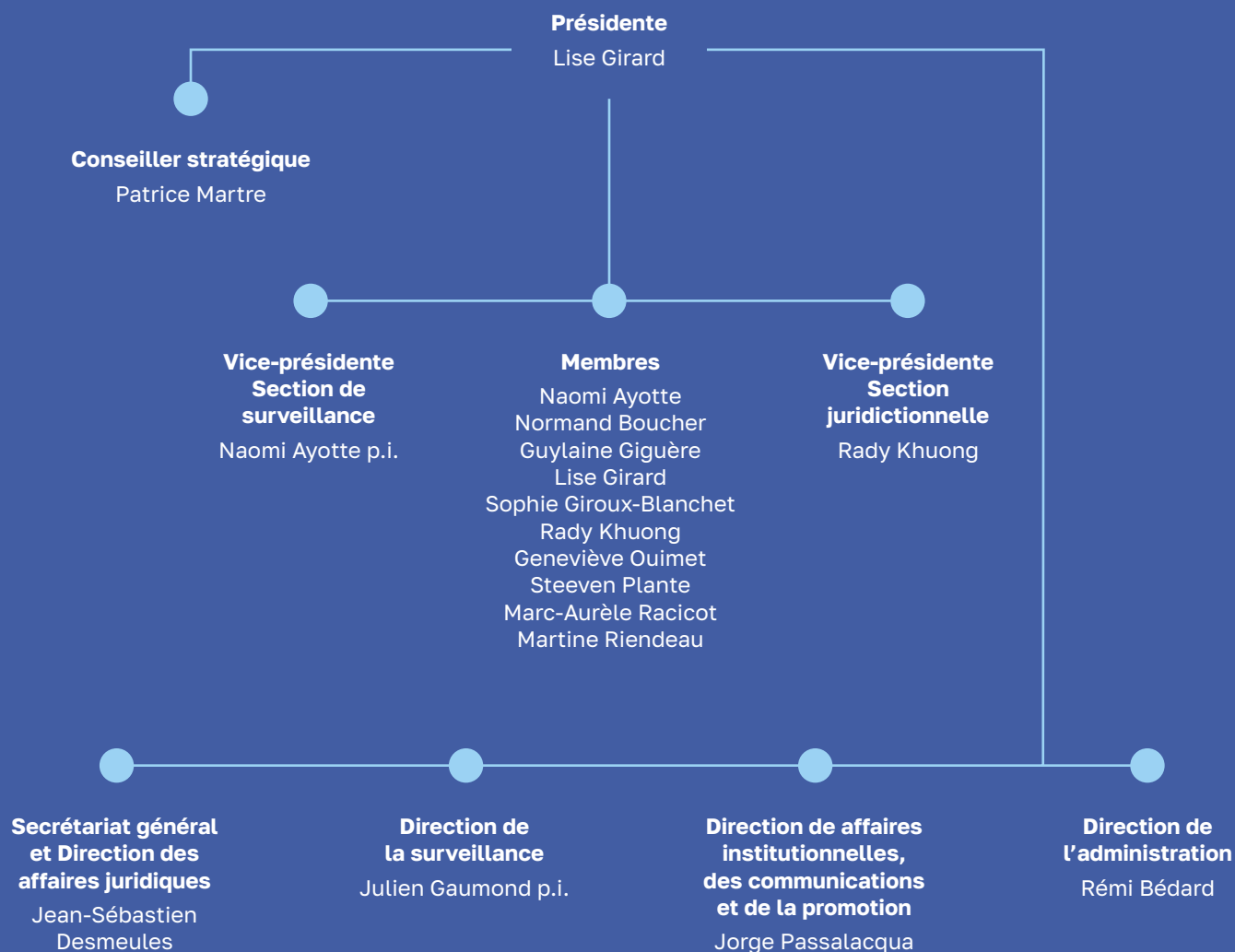
Visionnements des 13 capsules vidéo destinées aux
entreprises privées en matière de protection des
renseignements personnels



Grâce à leur précieuse contribution et à leur esprit de collaboration, la Commission peut s'appuyer sur une équipe mobilisée pour bâtir un avenir fondé sur l'ouverture, l'efficacité et l'innovation.

Lise Girard, Présidente

Organigramme au 31 mars 2025





2. Les résultats

2.1 Rapport d'activités

Activités de la section de surveillance

En 2024-2025, la Commission a effectué plusieurs interventions visant notamment à assurer la conformité des pratiques des organismes publics et des entreprises privées en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et de santé. Dans le cadre de ses activités, elle a réalisé des enquêtes et des inspections de sa propre initiative ou à la suite du dépôt de plaintes. La Commission a notamment reçu et analysé des ententes de communication, des avis et des divulgations, et a rendu des avis sur des projets de loi ou de règlement. De plus, la Commission a adopté des résolutions communes et a effectué des enquêtes communes avec ses homologues du fédéral et des autres provinces canadiennes.

Plaintes et enquêtes

La Direction de la surveillance voit au traitement des plaintes que reçoit la Commission. Selon la nature de la plainte, la Commission peut décider d'exercer ses pouvoirs de surveillance de différentes façons. Elle peut notamment procéder à une enquête administrative ou pénale, faire un rappel de conformité ou effectuer de la sensibilisation, selon les circonstances. Les enquêtes de la Commission peuvent mener, en cas de manquement, à des ordonnances ou des recommandations, à des sanctions administratives pécuniaires ou à des sanctions pénales.

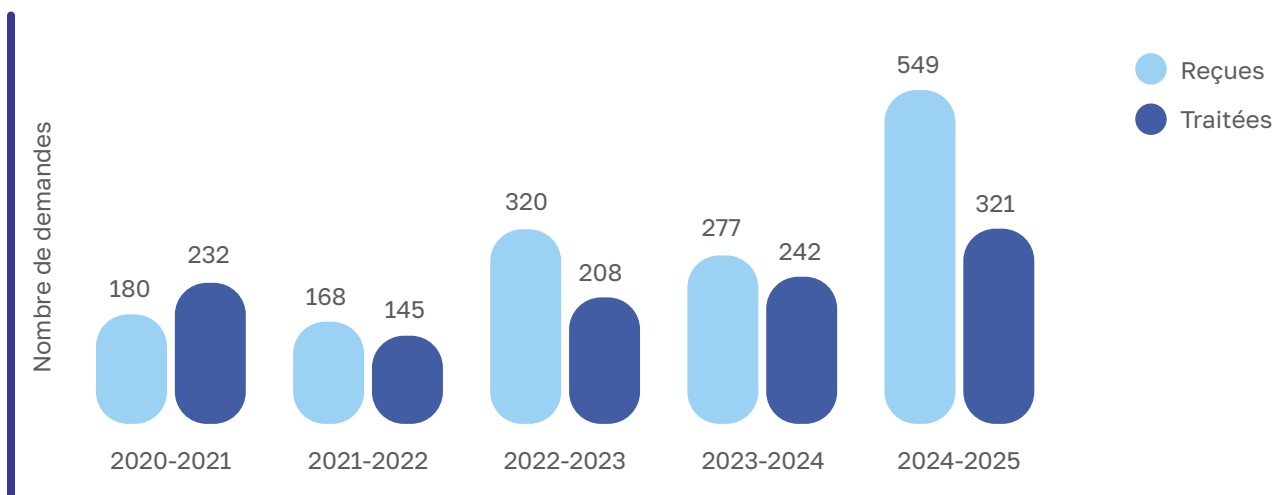


Au cours du dernier exercice, la hausse du nombre de dossiers de plaintes et d'enquêtes en traitement à la direction de la surveillance s'est poursuivie. Comme le démontre le graphique qui suit, cette hausse s'explique principalement par l'accroissement, au cours des dernières années, du nombre de plaintes reçues. On note en effet une augmentation de 227 % depuis 2021-2022, et une augmentation de 98 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse témoigne aussi des responsabilités accrues de la Commission depuis l'entrée en vigueur de différentes lois au cours des dernières années ajoutant ainsi des règles et en matière de protection des renseignements personnels et de santé.

En appui à ses activités de surveillance, la Commission a poursuivi la révision de ses processus. La révision des processus de traitement des plaintes a été démarrée afin de prioriser les actions maximisant l'impact sur les enjeux les plus cruciaux. Ce triage permet de cibler efficacement et de manière dynamique les activités de surveillance requises. Ainsi, la Commission a diffusé, le 1^{er} avril 2025, la mise à jour de sa [Politique de traitement des plaintes en surveillance](#).

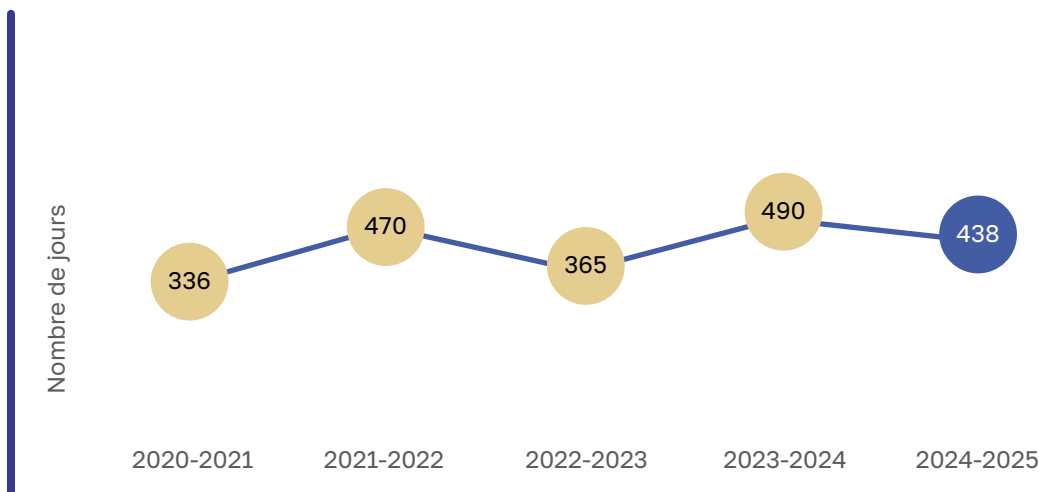
La Commission est donc en mesure d'assurer un traitement continu et efficient des plaintes qui lui sont acheminées, de manière à pouvoir effectuer des évaluations pertinentes et contemporaines des informations qui lui sont transmises en lien avec des manquements potentiels aux lois dont la surveillance lui incombe.

Nombre de plaintes reçues et traitées



Le délai moyen de traitement des dossiers a diminué de 52 jours par rapport à l'année précédente, comme le montre le graphique suivant. La diminution du délai de traitement est en partie attribuable à la mise à jour des processus, au prétraitement et à la priorisation des dossiers.

Évolution du délai moyen de traitement des plaintes



De fait, 68 % des plaintes reçues sont traitées en moins d'un an. Différents facteurs influencent toutefois la durée de traitement d'un dossier, comme la tenue d'une enquête ou la complexité de l'intervention.

Ententes de communication de renseignements personnels

Ententes entre organismes publics et ententes entre organismes du secteur de la santé et des services sociaux et organismes publics

Les organismes publics et les organismes du secteur de la santé et des services sociaux peuvent, conformément à la loi et dans certaines situations, communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Dans certains cas, des ententes de communications doivent être conclues préalablement à toute communication. Les organismes doivent transmettre ces ententes à la Commission, qui évalue notamment les conséquences de la communication sur la vie privée des personnes concernées par rapport à la nécessité de la communication des renseignements pour la finalité visée, et intervient au besoin.

Au cours de l'exercice 2024-2025, la Commission a traité 30 de ces ententes.

Ententes à des fins de recherche, d'étude ou de production de statistiques

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 communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à une personne ou à un organisme qui souhaite utiliser ces renseignements à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques.

Entre autres, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée doit être effectuée avant la communication, et une entente doit être conclue entre le chercheur et l'organisation détentrice afin d'encadrer la confidentialité des renseignements personnels. L'entente doit être transmise à la Commission.

En 2024-2025, la Commission a reçu un nombre record de 908 ententes de ce type, ce qui représente une augmentation de 106 % en comparaison à l'an dernier, et de 968 % sur une période de trois ans. L'entrée en vigueur de la LRSSS, en juillet 2024, a entraîné le double du nombre d'ententes à des fins de recherche, d'étude ou de production de statistiques reçues à la section de surveillance.

Les ententes portaient sur des renseignements concernant les domaines suivants :

- Santé et Services sociaux;
- Éducation;
- Sciences humaines et sociales;
- Environnement;
- Transports.

Divulcation de système biométrique

Pour identifier et authentifier les personnes, certaines organisations collectent des renseignements personnels de nature biométrique par exemple en procédant à la lecture d'empreintes digitales ou à la reconnaissance faciale. Dans ces cas ou lorsqu'elles constituent une banque de tels renseignements à ces fins, les organisations doivent le divulguer à la Commission préalablement à la mise en service de ces systèmes ou banques.

En 2024-2025, la Commission a reçu 104 divulgations, soit 99 provenant du secteur privé et 5 du secteur public, ce qui constitue une augmentation de 206 % sur une période de trois ans.



Avis d'incidents de confidentialité

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. Les organisations doivent aviser la Commission de tout incident de confidentialité qui présente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées. La Commission doit notamment voir à ce que les personnes concernées soient avisées et que des mesures soient prises par l'organisation pour qu'un tel incident ne se produise plus.

La Commission observe une augmentation significative de 559 % du nombre d'avis reçus au cours des trois dernières années.

En 2024-2025, la Commission a reçu 514 avis d'incidents de confidentialité, ce qui représente une augmentation de 16 % par rapport à l'année précédente. De ce nombre, 80 % provenaient du secteur privé, 16 % du secteur public, et 4 % du secteur de la santé et des services sociaux. Durant la même période, la Commission a traité 736 avis d'incidents, une augmentation de 108 % par rapport à l'année financière 2023-2024.

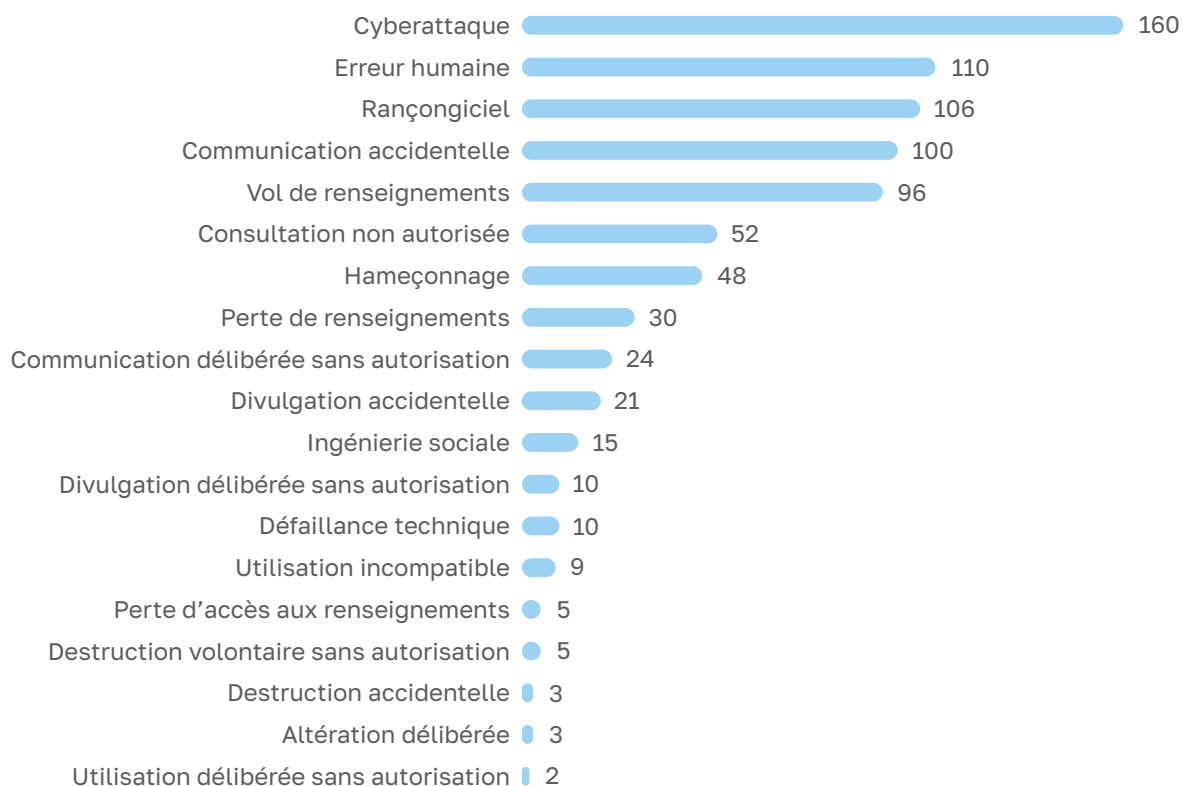
Types d'incidents de confidentialité

Ces 514 avis d'incidents de confidentialité se répartissent en quatre catégories, selon la nature des incidents : accès non autorisé à un renseignement personnel (251), utilisation non autorisée du renseignement (9), communication non autorisée du renseignement (116), et perte ou autre atteinte à la protection du renseignement (59). De plus, 79 avis (15 %) identifiaient plus d'une catégorie pour un même incident.

Causes des incidents de confidentialité

Les causes les plus fréquentes d'incidents de confidentialité déclarés sont les cyberattaques, les erreurs humaines et les rançongiciels. Le graphique suivant présente les différentes causes identifiées dans les avis.

Répartition des avis d'incidents reçus, par cause, y compris les incidents ayant plusieurs causes, au 31 mars 2025



Secteurs d'activité

Le graphique suivant présente la répartition des avis d'incidents de confidentialité déclarés en 2024-2025 par secteur d'activité.

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



Autorisations se rapportant aux activités professionnelles

La Commission peut, en application de l'article 21.1 de la Loi sur le privé, 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. La loi prévoit que la Commission publie dans son rapport annuel d'activités la liste des personnes autorisées en vertu de cet article.

En 2024-2025, la Commission n'a accordé aucune autorisation en vertu de cette disposition.

Avis et recommandations à l'Assemblée nationale et au gouvernement

La Commission émet des avis à l'intention de l'Assemblée nationale ou du gouvernement afin d'apporter son éclairage et de contribuer au développement de la législation, et de favoriser la prise en compte des droits des citoyens en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

En 2024-2025, comme il est expliqué ci-dessous, la Commission a déposé deux mémoires concernant des projets de loi à l'Assemblée nationale et a comparu pour l'un d'eux dans le cadre des travaux parlementaires.

Projet de loi no 66, *Loi visant à renforcer le suivi des personnes faisant l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou d'incapacité à subir leur procès*

Aperçu du projet de loi

Le [projet de loi](#) vise à faciliter la communication à un corps de police, par un organisme du secteur de la santé et des services sociaux, d'un renseignement nécessaire à l'intervention policière auprès de personnes faisant l'objet d'un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux ou d'incapacité à subir leur procès.

Avis de la Commission

Dans [son mémoire](#) du 10 septembre 2024, la Commission a concentré ses commentaires sur l'article 76 de la LRSSS. Elle soulignait que les renseignements de santé sont particulièrement sensibles. À cet effet, la Commission a rappelé que les situations permettant de communiquer ces renseignements sans consentement – et sans ordonnance du tribunal – devaient être très bien balisées.

Les communications exceptionnelles déjà prévues à l'article 76 de la LRSSS visent la dispensation de soins ou de services aux personnes concernées, par l'organisme du secteur de la santé ou de services sociaux, avec la collaboration des corps policiers. Or, la Commission a estimé que l'élargissement prévu à l'article 76 de la LRSSS visait un autre objectif, à savoir de planifier ou d'exécuter une intervention policière risquant de mettre en péril la sécurité des personnes, s'écarter des finalités principales de la LRSSS. Les renseignements ainsi communiqués doivent être nécessaires à l'exercice des fonctions du corps de police, en dehors du cadre de l'offre de soins ou de services. Pour ces motifs, la Commission a jugé que le projet de loi devrait encadrer cette communication par un critère plus précis et moins discrétionnaire,

la déclaration de non-responsabilité criminelle ne suffisant pas à passer outre le droit à la vie privée des personnes concernées. La Commission a aussi souligné que le projet de loi n'imposait aucune balise au type de renseignement de santé pouvant être communiqué dans ces circonstances. La Commission a donc recommandé :

- de préciser le critère permettant la communication d'un renseignement de santé, en fonction, par exemple, d'un risque pour la sécurité publique ou d'un risque de préjudice sérieux dans le cadre de l'intervention policière;
- de prévoir un pouvoir réglementaire permettant de restreindre, au besoin, les renseignements de santé qui peuvent être communiqués;
- d'ajouter l'interdiction de communication de renseignements à un tiers au deuxième alinéa de la LRSS.

[La Loi](#) a été sanctionnée le 3 octobre 2024 et est entrée en vigueur le jour même.

Projet de loi no 82, *Loi concernant l'identité numérique nationale et modifiant d'autres dispositions*

Aperçu du projet de loi

Le [projet de loi](#) vise à créer les balises législatives nécessaires à la création d'une identité numérique nationale (ci-après identité numérique). Il confie entre autres la responsabilité de la gouvernance et de la gestion centralisée de l'identité numérique au ministre de la Cybersécurité et du Numérique et le désigne comme fournisseur de services relatifs à l'identité numérique auprès des organismes publics³.



3. RLRQ, c. G-1.03; la LGGRI.

Avis de la Commission

La Commission s'intéresse au projet gouvernemental d'identité numérique depuis plusieurs années. Elle soutient que sa mise en place comporte d'importants avantages, notamment pour pallier les limites inhérentes à l'utilisation des pièces d'identité traditionnelles. L'instauration d'une identité numérique doit toutefois respecter les plus hauts standards en matière de protection des renseignements personnels, dans un cadre transparent qui permet les débats sociaux et la consultation.

Ces éléments constituent la base de la position que la Commission a mise de l'avant dans [son mémoire](#) sur le projet de loi. Le 28 janvier 2025, la vice-présidente par intérim de la section de surveillance de la Commission a eu l'occasion de le présenter et de répondre aux questions des parlementaires en participant aux consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi sur l'identité numérique. Reconnaissant la légitimité de la volonté gouvernementale de mettre en place un cadre légal adapté à l'identité numérique, la Commission a estimé que le projet de loi devait être bonifié afin d'assurer le respect des droits des citoyens.

S'appuyant notamment sur des exemples de législations étrangères sur l'identité numérique, la Commission a formulé des propositions pour rendre l'encadrement proposé plus exhaustif, plus précis et plus protecteur. Parmi ses 22 recommandations, notons celles :

- de clarifier les termes utilisés et la définition de l'identité numérique;
- de décrire les rôles du détenteur, de l'émetteur et du vérificateur de l'identité;
- d'interdire l'utilisation des données du registre à une autre fin que celle prévue;
- d'interdire à toute organisation publique ou privée d'effectuer du profilage, du traçage ou de la surveillance à l'aide de l'identité numérique ou des renseignements qui découlent de son utilisation, et de prévoir que le non-respect de cette interdiction constitue une infraction;
- de prévoir que la vérification d'une attestation numérique permette uniquement la divulgation minimale de renseignements personnels selon le contexte de la vérification effectuée;
- d'ajouter des éléments au projet de loi, comme un droit d'accès des citoyens au registre des transactions impliquant leur identité numérique, des recours pour les citoyens, des sanctions pour toute contravention au cadre normatif de l'identité numérique, la désignation d'un organisme de surveillance indépendant et une obligation de révision périodique de la Loi;
- d'interdire l'imposition de l'identité numérique et d'obliger les organismes publics à offrir d'autres moyens d'identification raisonnablement pratiques et accessibles;
- de clarifier le concept de contrôle des citoyens et de prévoir que le consentement doit être exprès et qu'il peut être retiré en tout temps;
- d'introduire une obligation, pour le ministre, d'informer la population quant aux risques liés à l'utilisation de l'identité numérique et aux mesures à prendre pour en assurer la protection;
- de dresser la liste, à même la Loi, des données numériques gouvernementales impliquées et de préciser le contenu du registre de l'identité numérique;
- de prévoir directement dans la Loi l'encadrement législatif relatif à l'usage de la biométrie dans le cadre de l'identité numérique.

La Commission a également formulé certains commentaires au sujet des modifications apportées par le projet de loi à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

Par la suite, la Commission des finances publiques de l'Assemblée nationale a achevé l'étude détaillée du projet de loi le 4 juin 2025. Sept amendements ont été adoptés. Soulignons entre autres une modification obligeant le ministère de la Cybersécurité et du Numérique à consulter la population avant d'élaborer tout règlement concernant les renseignements biométriques qui peuvent être utilisés dans le cadre de l'identité numérique. Cette obligation fait partiellement écho au souci de la Commission concernant la confiance et l'adhésion du public au projet d'identité numérique.

Contribution dans le cadre de consultations et de commissions

La Commission soumet des mémoires lors de certaines consultations menées par le gouvernement ou l'Assemblée nationale, comme dans le cadre de la consultation du ministère du Travail sur l'avenir des milieux à l'ère du numérique et de la commission spéciale sur les impacts des écrans et des réseaux sociaux sur la santé et le bien-être des jeunes, dont il sera question plus bas.

Commission spéciale sur les impacts des écrans et des réseaux sociaux sur la santé et le bien-être des jeunes

Aperçu des travaux de la Commission spéciale

Le 6 juin 2024, l'Assemblée nationale a mis sur pied la Commission spéciale sur les impacts des écrans et des réseaux sociaux sur la santé et le développement des jeunes (ci-après Commission spéciale). Son mandat concernait l'examen de questions comme le temps d'écran chez les jeunes, leur accès aux réseaux sociaux, la protection dans l'univers numérique, la cyberintimidation et la publicité qui leur est adressée.

Contribution de la Commission

Vivement interpellée par la nécessité de protéger les renseignements personnels des jeunes dans l'environnement numérique, la Commission a participé aux travaux de la Commission spéciale en y déposant [un mémoire](#) en septembre 2024. La présidente a également [comparu devant la Commission spéciale](#) en février 2025.

La Commission a souhaité attirer l'attention des parlementaires sur quatre enjeux principaux. D'abord, elle a soutenu que la protection numérique des jeunes doit être entre autres examinée sous l'angle de la gestion des renseignements personnels. Elle a ensuite affirmé que les efforts de protection des jeunes doivent incomber aux entreprises qui conçoivent les produits et services numériques qui leur sont accessibles. La Commission a aussi recommandé un encadrement renforcé de la publicité ciblée, celle-ci reposant sur le traitement des renseignements personnels des jeunes pour les influencer. Enfin, la Commission a appelé à la prudence concernant le recours à la vérification de l'âge, celle-ci devant respecter le principe de la proportionnalité.

La Commission spéciale a déposé [son rapport final](#) le 29 mai 2025. La Commission s'est réjouie de constater la priorité que cette commission spéciale a accordée à la protection de la vie privée des jeunes dans ses constats et recommandations. Plusieurs des recommandations formulées par la Commission dans son mémoire et lors de sa comparution ont trouvé écho dans le rapport :

- L'intérêt d'interdire la vente de renseignements personnels concernant des mineurs de moins de 14 ans, même avec consentement;
- L'intérêt de restreindre ou d'interdire le profilage publicitaire visant des mineurs, selon l'âge;
- L'intérêt d'interdire de traiter des renseignements personnels d'une façon qui pourrait nuire à un mineur ou afin de tenter d'influencer son comportement ou ses décisions;
- L'intérêt d'obliger les plateformes numériques à tenir compte des risques pour la santé physique et mentale des mineurs lorsque leurs produits leur sont accessibles;
- La possibilité d'interdire les interfaces truquées;
- La nécessité de prendre en compte les principes de protection des renseignements personnels en lien avec la vérification de l'âge.



Consultation du ministère du Travail sur l'avenir des milieux de travail à l'ère du numérique

Aperçu de la consultation

À l'automne 2024, le ministère du Travail a lancé une consultation sur la transformation des milieux de travail à l'ère du numérique. À cette occasion, il a sollicité des commentaires sur l'encadrement législatif et normatif du travail en lien avec des développements sociaux et technologiques comme le télétravail, le travail de plateforme et l'intelligence artificielle. L'objectif était d'alimenter les travaux sur l'évolution des lois du travail.

Contribution de la Commission

La Commission s'intéresse de près aux enjeux de protection des renseignements personnels associés aux nouvelles technologies en milieu de travail. Elle a d'ailleurs adopté des résolutions communes sur cette question avec ses homologues au cours des dernières années. Elle a soumis [un mémoire](#) au ministère du Travail en janvier 2025 dans le cadre de cette consultation.

De ce fait, la Commission a recommandé de renforcer les balises concernant le recours aux nouvelles technologies en modifiant les lois, que ce soient celles sur la protection des renseignements personnels ou celles sur le travail. Elles devraient ainsi prévoir :

- des obligations de transparence renforcée pour les employeurs;
- la possibilité pour les travailleurs d'obtenir collectivement certaines données liées aux systèmes;
- l'obligation de réaliser, en prenant soin d'y impliquer le personnel, une analyse d'impact algorithmique pour tout système d'intelligence artificielle prenant des décisions partiellement ou entièrement automatisées;
- l'interdiction d'un usage inacceptable de l'intelligence artificielle, comme la reconnaissance des émotions ou des états psychologiques ou les décisions automatisées produisant des effets importants.

La Commission considère que les employeurs peuvent d'ores et déjà adopter de bonnes pratiques afin de respecter les droits des employés. La consultation du ministère du Travail a pris fin en avril 2025.

Actions communes avec les homologues

La Commission collabore fréquemment avec des autorités canadiennes chargées de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin de sensibiliser les pouvoirs publics et les organisations sur certains enjeux d'actualité. Au cours de l'année 2024-2025, en plus de poursuivre sa collaboration avec certains de ses homologues canadiens dans le cadre d'enquêtes conjointes amorcées lors d'exercices précédents, la Commission a participé à l'adoption de trois résolutions communes.



Résolution sur les mécanismes de conception trompeuse

La Commission ainsi que 25 autres autorités en matière de protection des renseignements personnels représentant plusieurs pays et États ont participé à un ratissage organisé par le Global Privacy Enforcement Network à propos des mécanismes de conception trompeuse. Ces mécanismes sont utilisés sur des sites Web et des applications afin d’influencer, de manipuler ou de contraindre leurs utilisateurs à prendre des décisions qui ne correspondent pas à leurs intérêts en matière de respect de la vie privée. Plus de mille sites et applications ont été examinés afin d’évaluer les conditions dans lesquelles les utilisateurs peuvent s’informer sur la protection de leurs renseignements personnels, faire des choix en la matière, ainsi que se déconnecter d’un compte ou le supprimer.

Les [résultats du ratissage](#) montrent que 97 % des sites et applications analysés contiennent au moins un mécanisme de conception trompeuse. La Commission et ses homologues fédéral, provinciaux et territoriaux sont préoccupés par ces constats. Par conséquent, ils ont adopté, le 13 novembre 2024, une [résolution commune](#) demandant aux organisations d’éviter l’utilisation des mécanismes de conception trompeuse et d’adopter de bonnes pratiques en matière de protection de la vie privée.

Résolution sur la communication responsable de renseignements personnels

Les lois canadiennes contiennent des dispositions permettant la communication de renseignements personnels dans certaines situations, notamment celles où la sécurité ou la vie d’une personne sont gravement menacées ou lorsqu’une autre loi le prévoit explicitement. Les commissaires et ombudsmans canadiens à la protection de la vie privée, dont la Commission, ont donc adopté, le 27 novembre 2024, une [résolution commune](#) afin de réitérer ce principe, qui trouve toute son importance en contexte de violence conjugale, notamment. Ils ont entre autres demandé aux gouvernements et aux organisations d’élaborer des cadres de gouvernance afin de dissiper les doutes des intervenants, et ce, dans le but d’assurer une communication responsable des renseignements personnels lors de situations menaçantes pour la sécurité, la santé ou la vie d’une personne.

Résolution commune sur la transparence par défaut

La Commission s'est associée à ses homologues canadiens en accès à l'information, dans une [résolution commune](#) rendue publique le 10 décembre 2024, pour inviter les gouvernements à adopter une philosophie de transparence par défaut dans leurs actions. Les autorités de contrôle ont rappelé que l'accès à l'information est essentiel au bon fonctionnement de la démocratie. Ainsi, il est fondamental que les organismes publics adoptent des mesures de gouvernance favorisant la mise en œuvre du droit à l'information. Ils devraient notamment documenter leurs actions et leurs décisions, gérer leurs documents de manière adéquate et efficiente et fournir en temps utile l'information d'intérêt public. De même, ils devraient prioriser la transparence dès les premières étapes de la conception de nouveaux systèmes, de processus administratifs, de procédures et de modèles de gouvernance. Les autorités de contrôle les appellent aussi à considérer les restrictions au droit d'accès comme étant des exceptions plutôt que la règle, à accroître leurs efforts de diffusion proactive ainsi qu'à investir davantage dans la formation et la sensibilisation de leur personnel. Cette approche est nécessaire afin de renforcer la culture de transparence et de responsabilité au sein des gouvernements.

Activités de promotion et de sensibilisation

Au cours de l'exercice 2024-2025, 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 citoyens, des organismes publics et des entreprises.

Présence de la Commission sur le Web et les médias sociaux

La Commission présente, sur son site Web, de l'information pertinente, claire et accessible pour les personnes qui le consultent. L'organisme est également actif sur les médias sociaux, de façon à mieux promouvoir son rôle, sa mission, ses activités publiques et ses outils.

Site Web de la Commission

Au cours de la dernière année, la Commission a continué à enrichir son site Web sur différents sujets en lien avec la protection des renseignements personnels et l'accès aux documents des organismes publics.

Durant l'année financière, la Commission a diffusé 57 nouvelles pour annoncer des événements, des déclarations et des orientations et diffuser de nouveaux outils. Suivant les dernières dispositions législatives entrées en vigueur en septembre 2024, des textes explicatifs ont été relayés sur le droit à la portabilité des renseignements personnels. Du contenu a aussi été ajouté concernant la LRSSS, entrée en vigueur en juillet 2024. Une section spécifique à ce régime législatif est en développement.

Activités de la Commission sur les médias sociaux

La Commission est active sur trois médias sociaux : LinkedIn, X et YouTube.

Au 31 mars 2025, le compte LinkedIn de la Commission était suivi par 3 567 abonnés représentant une variété d'acteurs des secteurs public et privé. Depuis le 1^{er} avril 2024, le nombre d'abonnés a connu une progression significative de 43 %.

La Commission a publié 151 messages sur LinkedIn. Ceux-ci ont généré 144 741 impressions pendant l'année. En particulier, les utilisateurs ont été intéressés par la publication de différents documents, l'avis de nomination de la nouvelle présidente ainsi que la participation de la Commission à divers événements.

Sur X, le compte de la Commission, @CAI_Quebec, comptait 710 abonnés au 31 mars 2025. En 2024-2025, la Commission a relayé 81 publications ayant généré 9 999 impressions. Les publications avaient pour sujets les activités de la Commission ainsi que les droits et obligations prévus par la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé.

Sur YouTube, la chaîne de la Commission, @commission_acces_information, était suivie par 73 abonnés au 31 mars 2025.

En 2024-2025, la Commission a publié 13 capsules vidéo réalisées en collaboration avec l'Association des professionnels en accès à l'information et en protection de la vie privée (AAPV). Ces vidéos, destinées à aider les entreprises et les organisations privées à mieux comprendre leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels, ont été vues 13 125 fois.

Relations avec les médias

La Commission répond annuellement à plusieurs demandes provenant des médias en lien avec les activités de la Commission. Au cours de l'année, la Commission a reçu et traité 94 demandes de journalistes et de recherchistes provenant du Québec et des provinces du Canada.

Les demandes portaient principalement sur les sujets suivants :

- Les incidents de confidentialité;
- L'application de la Loi 25 en matière de conformité et de sanctions administratives pécuniaires;
- Les risques liés à l'utilisation de certaines technologies telles que la signature vocale, les dispositifs de reconnaissance faciale et l'utilisation de caméras de surveillance;
- L'accès à l'information, tel que des demandes en vertu de la Loi sur l'accès, des demandes d'accès à des documents, des questions sur les frais d'obtention de documents, les délais de réponse et les conflits d'intérêts;
- La protection des renseignements personnels, notamment en matière de confidentialité des dossiers médicaux et des demandes de pièces d'identité aux fins de vérification ou d'identification.

La Commission a aussi cherché à accroître sa présence publique dans le but de renseigner les citoyens sur leurs droits et de rappeler aux organisations leurs obligations. Ainsi, en 2024-2025, la Commission a notamment :

- collaboré avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en vue de la publication, le 29 mars 2025, d'une lettre ouverte dans *La Presse* intitulée [Employeurs, respectez la vie privée et les droits des personnes](#) concernant le recrutement de personnel.

Accompagnement des organisations

Au cours du dernier exercice, la Commission a poursuivi ses initiatives d'accompagnement pour aider les organisations à se conformer à leurs obligations en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. D'importants efforts ont été déployés pour sensibiliser les entreprises au respect du droit à la vie privée des citoyens.

Outils d'information

En mai 2024, la Commission a amélioré son [guide d'accompagnement à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#) et son [modèle générique de rapport d'évaluation](#). La nouvelle version facilite le repérage des informations. L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est une démarche préventive et évolutive visant à mieux protéger et à mieux respecter le droit à la vie privée des personnes, et ce, dès le début d'un projet impliquant des renseignements personnels.

En octobre 2024, la Commission, en collaboration avec l'AAPI, a mis en ligne [13 capsules vidéo](#) portant sur les notions de base et les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels en entreprise.



En mars 2025, la Commission a publié [une page Web sur la protection des renseignements personnels en contexte de recrutement de personnel](#). Le contenu de cette page informe les employeurs sur leurs obligations pour protéger la vie privée des candidats lors d'un processus d'embauche.

Partenariats

La Commission travaille en collaboration avec différents partenaires afin de sensibiliser les citoyens et les organisations à leurs droits, obligations et recours en matière d'accès à l'information et de vie privée.

Association des professionnels en accès à l'information et en protection de la vie privée (AAPPI)

En plus de collaborer avec l'AAPPI pour la conception, la réalisation et la promotion des [13 capsules vidéo](#) sur la protection des renseignements personnels en entreprise, la Commission a participé aux deux journées professionnelles de l'AAPPI en présentant des allocutions et des conférences, en participant à un panel et en tenant un kiosque d'information.

Éducaloi

La Commission a établi un partenariat avec Éducaloi pour la conception, la rédaction, la mise en ligne et la promotion [de pages Web](#) vulgarisant les droits et recours en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA)

La Commission a collaboré avec l'Ordre des CRHA et a tenu un kiosque au Forum RH PME 2025, où elle a rendu disponible de la documentation en matière de protection des renseignements personnels en contexte de recrutement de personnel.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

La Commission et la CDPDJ ont collaboré à la création d'une page Web sur la protection des renseignements personnels en contexte de recrutement et ont tenu un kiosque lors du Forum RH PME de l'Ordre des CRHA. De plus, le président de la CDPDJ et la présidente de la Commission ont signé [une lettre ouverte conjointe](#) pour sensibiliser les employeurs à l'importance de la protection des renseignements personnels et des droits des travailleurs.

Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ)

La Commission a jeté les bases d'une collaboration accrue avec la SOQUIJ. Il est question de billets de blogue sur la jurisprudence et de webinaires en lien avec la mission de la Commission.

Événements

La Commission souhaite être plus présente sur la place publique. Pour ce faire, elle participe à des événements et collabore avec ses partenaires. En 2024-2025, des représentants de la Commission et la présidente ont participé à 16 conférences, webinaires ou panels diffusés en direct ou offerts en rediffusion, ce qui a permis de joindre plus de 5000 personnes de tout horizon. Parmi les événements, citons les suivants :

- Participation au panel de discussion en webinaire du Centre d'expertise des grands organismes, offert aux organismes publics (9 mai 2024);
- Allocutions d'ouverture à la Journée professionnelle de l'AAPI (29 mai 2024 et 5 décembre 2024);
- Participation au symposium canadien de l'International Association of Privacy Professionals 2024 (10 juin 2024);
- Participation à des webinaires organisés par le Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques, à l'accès à l'information et à la laïcité et offerts aux responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (15 mai 2024 et 11 décembre 2024).

Activités de la section juridictionnelle

En 2024-2025, la Commission a poursuivi ses activités juridictionnelles liées principalement à l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur privé. Des recours émanant de la nouvelle loi, la LRSSS, ont également été déposés à la section juridictionnelle au cours de l'exercice.

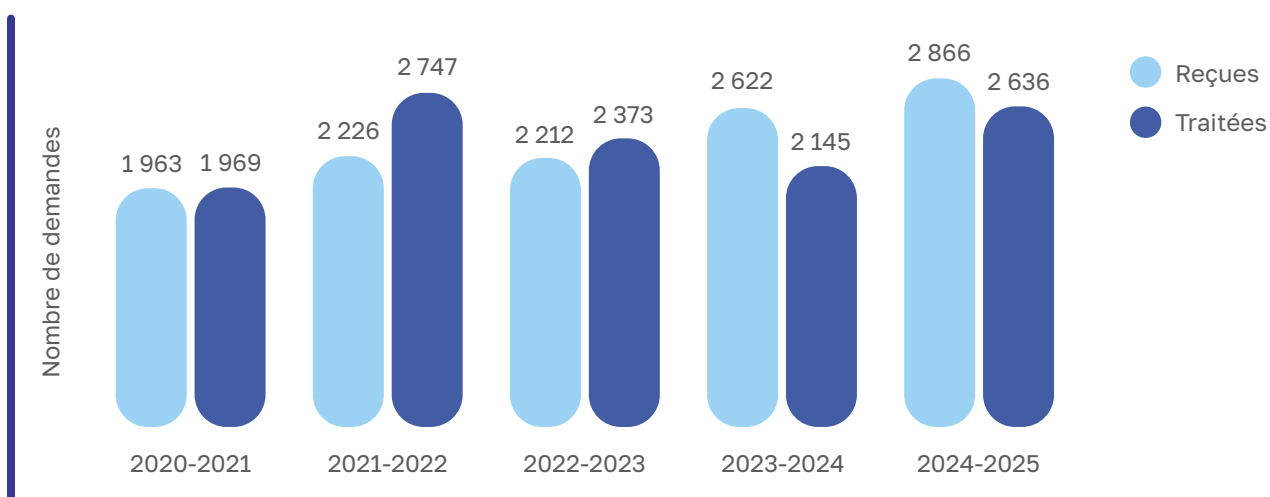
Les demandes de révision résultent de l'insatisfaction des citoyens quant au traitement, par les organismes publics, de leurs demandes d'accès aux documents administratifs ou de leurs demandes d'accès ou de rectification relatives à leurs renseignements personnels ou de santé. Par ailleurs, les demandes d'examen de mécontentement découlent des démarches des citoyens qui désirent obtenir l'accès à leurs renseignements personnels détenus par les entreprises privées. La Commission a également traité, à l'occasion, des demandes de certaines organisations d'être autorisées à ne pas tenir compte de demandes qu'elles ont reçues, soit de permettre à ces organisations de ne pas être dans l'obligation de répondre à ces demandes d'accès ou de rectification, qui seraient manifestement abusives ou dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement à leurs activités.



Demandes

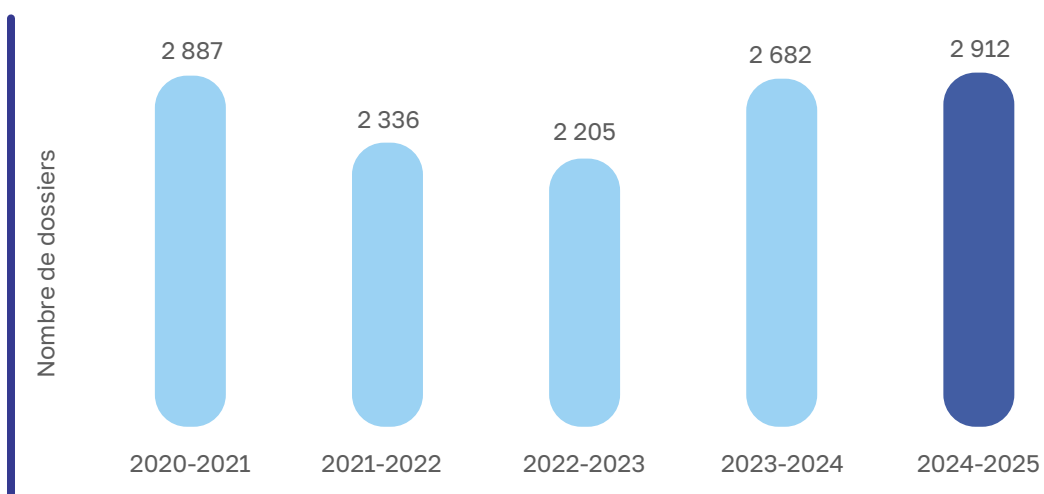
Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers reçus et traités par la section juridictionnelle depuis 2020-2021. Le nombre de demandes reçues a connu une hausse de 9,3 % par rapport à l'exercice précédent, alors que le nombre de demandes traitées a augmenté de 22,9 %.

Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées



Quant au graphique suivant, il illustre l'évolution du nombre de dossiers en traitement à la section juridictionnelle depuis l'exercice 2020-2021. On observe une hausse de 8,6 % du nombre de demandes en traitement par rapport à l'exercice précédent. Cette croissance est directement corrélée avec l'augmentation de 9,3 % du volume de demandes reçues. Ainsi, bien que le nombre de demandes reçues en 2024-2025 constitue un sommet, la section juridictionnelle a traité 491 demandes de plus que lors de l'exercice précédent.

Nombre de dossiers de la section juridictionnelle en traitement



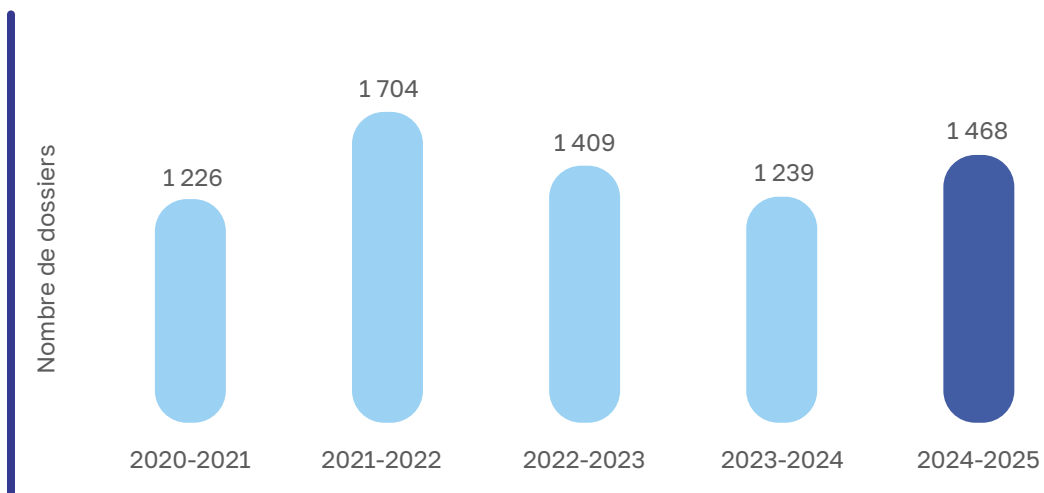
Médiation

Afin de favoriser un règlement efficient des dossiers et une meilleure utilisation de ses ressources, la Commission offre un service volontaire, gratuit et confidentiel de médiation. Celui-ci permet, dans la majorité des cas, de trouver une issue au litige à la satisfaction des parties.

Le nombre de dossiers réglés en médiation a augmenté pendant l'exercice, se chiffrant à 1 468, soit 229 de plus qu'en 2024-2025. L'augmentation du nombre de dossiers fixés au rôle d'audience a contribué à cette hausse, puisque le processus de médiation s'accélère généralement une fois la date d'audience déterminée.

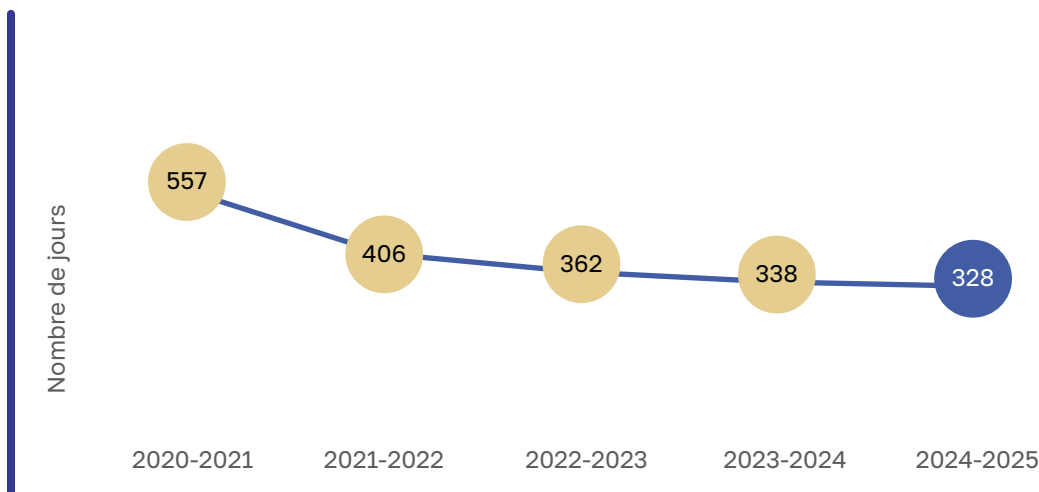


Nombre de dossiers réglés par la médiation



Comme le montre le graphique suivant, le délai moyen pour clore les dossiers en médiation diminue, atteignant son plus bas niveau depuis les cinq derniers exercices.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos par médiation

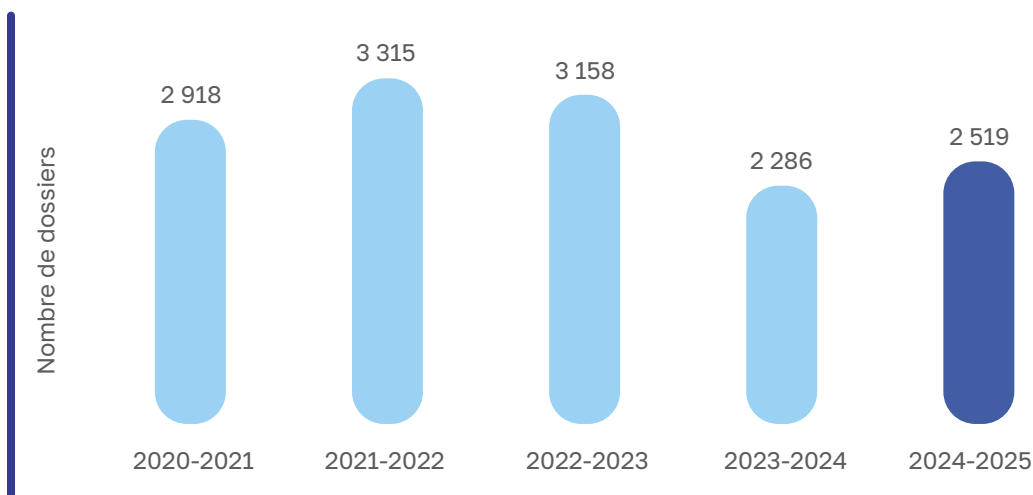


Audiences

Selon leur ordre d'ouverture, les dossiers sont fixés au rôle d'audience de la Commission pour être traités par un membre de la section juridictionnelle.

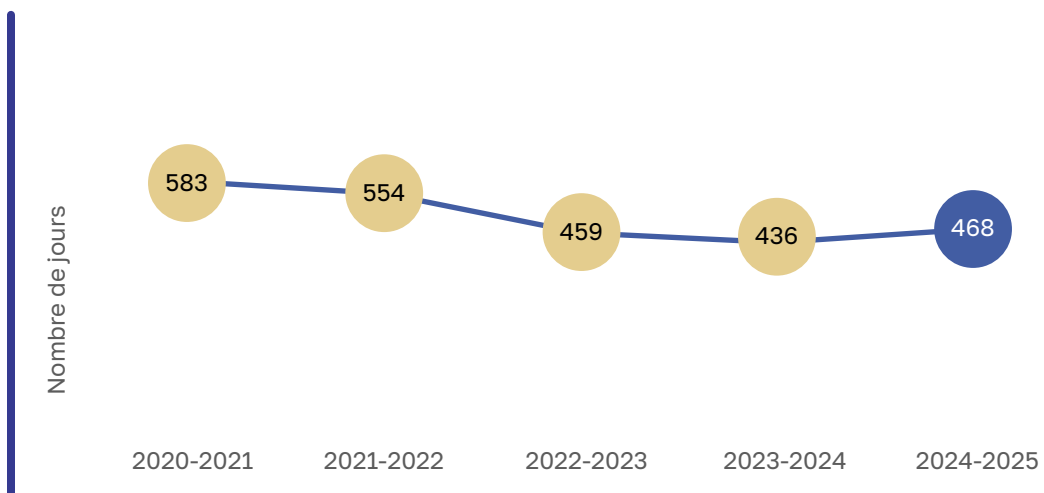
Au cours de l'année 2024-2025, 2 519 dossiers ont été fixés au rôle d'audience. Ce résultat représente une hausse de 10,2 % par rapport à l'exercice précédent. La hausse vécue en 2024-2025 s'explique notamment par l'ajout en cours d'année de deux juges administratifs à la section juridictionnelle.

Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience



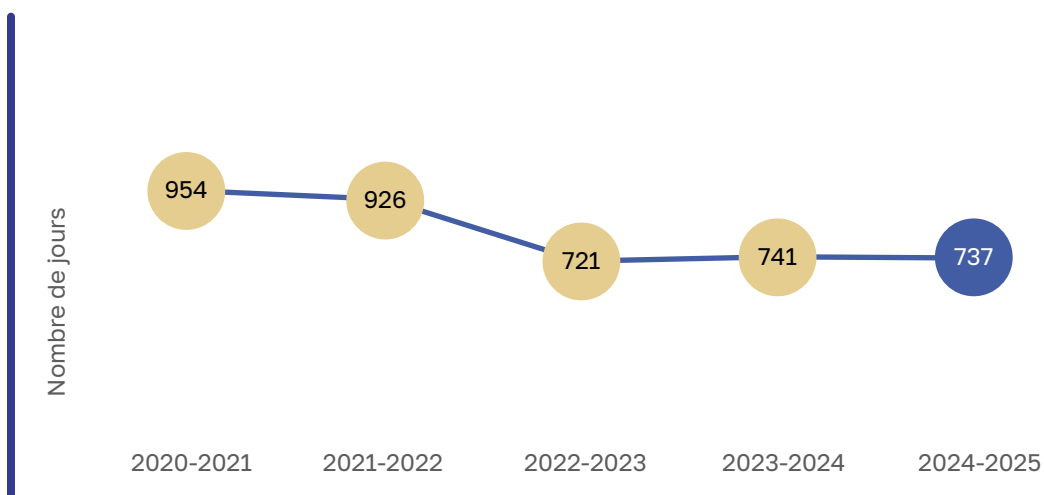
Le graphique suivant présente le délai de traitement des dossiers clos par décision après une seule audience. On observe une hausse du délai moyen de 7,3 % par rapport à l'exercice précédent.

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 des demandes lorsqu'un dossier nécessite plus d'une audience.

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

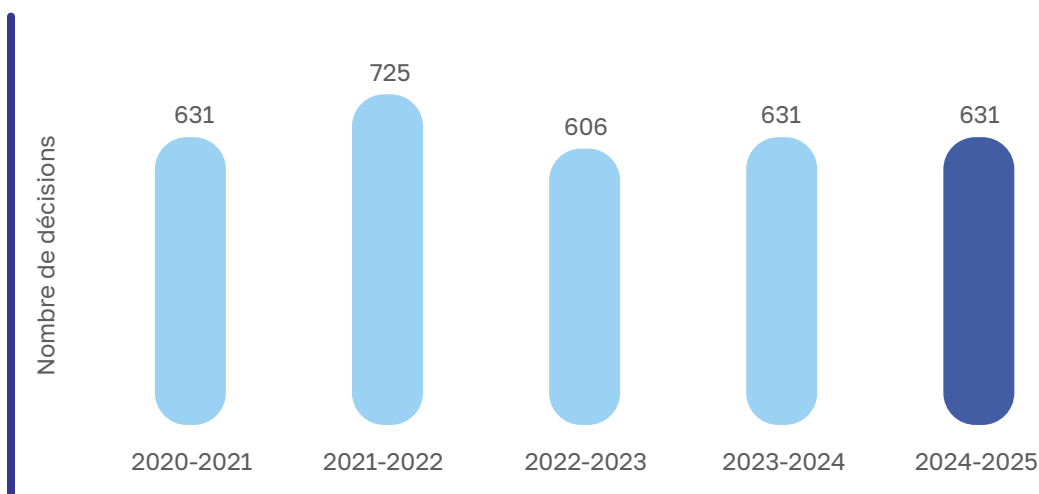


Décisions de la section juridictionnelle

Suivant l'audience, lorsque les parties ont pu faire valoir leur preuve et leur argumentaire, les juges administratifs prennent le dossier en délibéré pour rendre leur décision. La loi prévoit que le membre a trois mois après l'audience pour rendre sa décision.

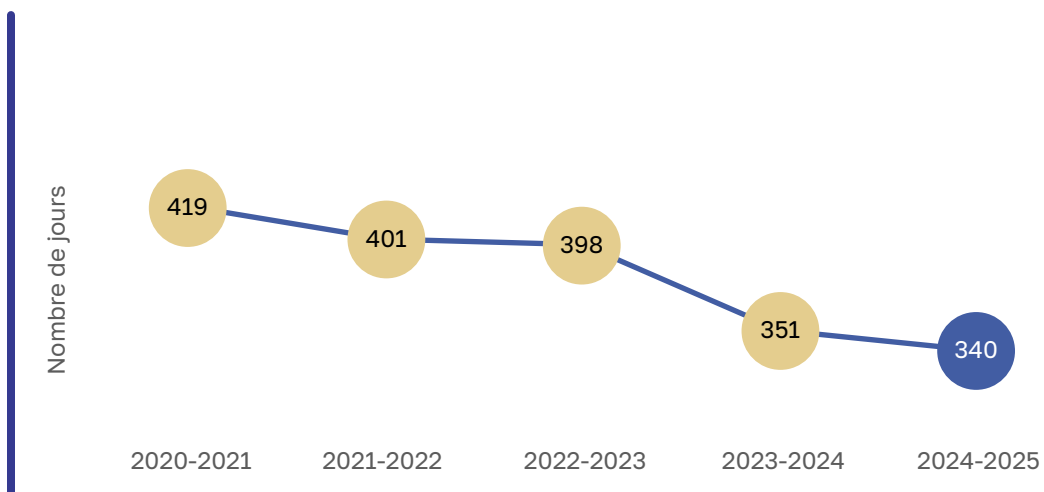
En 2024-2025, comme le montre le graphique suivant, le nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle est le même que lors de l'exercice précédent. Le délai moyen de délibéré est quant à lui de 33 jours.

Nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle



L'âge moyen des dossiers de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices, illustrée par le graphique ci-dessous, a diminué de 3,1 %, bien que son volume de dossiers ait augmenté de 8,6 %.

L'âge moyen des dossiers de la section juridictionnelle



2.2 Résultats du Plan stratégique

La Commission a établi les objectifs suivants dans son Plan stratégique 2023-2027.

Enjeu 1 : La conformité aux obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels

Orientation 1 : Accompagner nos clientèles dans la compréhension de leurs droits, obligations et recours

Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
1.1 Offrir aux citoyens de l'information au sujet de leurs droits et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels	1- Taux d'utilité perçue par les citoyens utilisateurs	Méthodologie de mesure établie	Taux initial établi	+ 3 pts de % par rapport à 2024-2025	+ 4 pts de % par rapport à 2024-2025
1.2 Offrir aux organisations de l'information au sujet de leurs obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels	2- Taux d'utilité perçue par les organisations utilisatrices	Méthodologie de mesure établie	Taux initial établi	+ 3 pts de % par rapport à 2024-2025	+ 4 pts de % par rapport à 2024-2025

Orientation 2 : Optimiser nos interventions en surveillance

Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
2.1 Intervenir sur des enjeux identifiés comme prioritaires	3- Nombre d'interventions sur des enjeux prioritaires	2	5	5	5

Enjeu 2 : Une prestation de services optimale pour les clientèles de la Commission

Orientation 3 : Traiter avec diligence les recours soumis à notre section juridictionnelle et les plaintes soumises à notre section de surveillance

Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
3.1 Réduire les délais de traitement des demandes de recours soumises à notre section juridictionnelle	4- Délai entre le dépôt de 90 % des recours et la date fixée de la première audience	Méthodologie de mesure et délai initial établis	Moins 5 jours par rapport à 2023-2024	Moins 10 jours par rapport à 2023-2024	Moins 15 jours par rapport à 2023-2024
3.2 Réduire les délais de traitement des plaintes soumises à notre section de surveillance	5- Pourcentage des plaintes traitées dans un délai de moins d'un an	50 %	55 %	60 %	65 %



Orientation 4 : Simplifier l'accès à nos services

Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
4.1 Rehausser l'expérience des utilisateurs de notre service des renseignements généraux	6- Taux de satisfaction des utilisateurs	Méthodologie de mesure et taux de satisfaction initial établis	+ 2 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 3 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 4 pts de % par rapport à 2023-2024
4.2 Rehausser l'expérience des utilisateurs de notre site Web	7- Taux de satisfaction des utilisateurs	Méthodologie de mesure et taux de satisfaction initial établis	+ 2 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 3 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 4 pts de % par rapport à 2023-2024
4.3 Poursuivre la transformation numérique – offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors du traitement d'une plainte en surveillance	8- Taux de réalisation du projet	—	50 %	100 %	—
4.4 Poursuivre la transformation numérique – offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors de l'exercice de recours juridiques	9- Taux de réalisation du projet	—	—	50 %	100 %

Enjeu 3 : L'attraction et la rétention du personnel de la Commission

Orientation 5 : Offrir un milieu de travail propice à l'épanouissement professionnel

Objectifs	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
5.1 Obtenir la certification Entreprise en santé	10- Étapes de certification complétées	Comité santé et sécurité formé	Besoins en santé et mieux-être des membres du personnel documentés	Plan d'action complété	Certification obtenue
5.2 Développer le mieux-être, l'expertise et les compétences de notre personnel	11- Nombre moyen de jours de formation par personne	3	3	3	3

Résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2023-2027

Enjeu 1 : La conformité aux obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels

Pour mieux contribuer à l'adoption de pratiques respectueuses de la vie privée des citoyens et favoriser l'accès aux documents et la transparence des organismes publics, la Commission dispose de plusieurs leviers, dont la promotion des droits des citoyens, la sensibilisation des organisations à leurs obligations, la prévention et la surveillance des pratiques, y compris des pouvoirs de recommandation, d'ordonnance et de sanction. Dans la continuité de son plan stratégique précédent, la Commission souhaite influencer positivement les comportements et les pratiques des organisations pour améliorer la conformité aux obligations en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Elle souhaite aussi sensibiliser davantage les citoyens à leurs droits et recours dans ces domaines.

Orientation 1 : Accompagner les clientèles dans la compréhension de leurs droits, obligations et recours

La Commission poursuit ses initiatives visant à faire connaître et comprendre les droits, obligations et recours de ses clientèles. Cette compréhension passe par la disponibilité d'une information claire, fiable et utile. D'un côté, des citoyens informés peuvent mieux faire valoir leurs droits, prendre des décisions éclairées et exercer leurs recours. Parallèlement, de l'information adaptée aux besoins des organisations favorise une meilleure compréhension et un plus grand respect des obligations légales et réglementaires.

Objectif 1.1 : Offrir aux citoyens de l'information au sujet de leurs droits et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels

Indicateur 1 : Taux d'utilité perçue par les citoyens utilisateurs

(Mesure de départ : 81,3 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Méthodologie établie	Taux initial établi : 81,3 %	Taux initial plus trois points de pourcentage	Taux initial plus quatre points
Résultats	Atteinte	Atteinte	—	—

Depuis le 1^{er} octobre 2024, la Commission mesure par des sondages le taux d'utilité des outils qu'elle offre à la population. Il s'agit notamment de capsules vidéo, de guides, de fiches d'information, de conférences ou de webinaires. Au 31 mars 2025, ce sont 81,3 % des utilisateurs qui estimaient que les outils déployés leur étaient utiles ou très utiles.

Objectif 1.2 : Offrir aux organisations de l'information au sujet de leurs obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels

Indicateur 2 : Taux d'utilité perçue par les organisations utilisatrices

(Mesure de départ : 82,9 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Méthodologie établie	Taux initial établi : 82,9 %	Taux initial plus trois points de pourcentage	Taux initial plus quatre points
Résultats	Atteinte	Atteinte	—	—

Depuis le 1^{er} octobre 2024, la Commission mesure par des sondages le taux d'utilité des outils qu'elle offre aux organisations utilisatrices. Il s'agit notamment de capsules vidéo, de guides, de fiches d'information, de conférences ou de webinaires. Au 31 mars 2025, ce sont 82,9 % des organisations utilisatrices qui estimaient que les outils déployés leur étaient utiles ou très utiles.

Orientation 2 : Optimiser nos interventions en surveillance

La Commission continue de raffiner ses pratiques en matière de surveillance. Dans la continuité de ses orientations stratégiques précédentes, la Commission optimise le déploiement de ses ressources de manière à prioriser ses interventions sur des enjeux identifiés comme étant prioritaires. Ces enjeux sont déterminés, notamment, en tenant compte de la sensibilité des renseignements personnels visés, de la prévalence des pratiques problématiques et du préjudice qu'elles peuvent causer aux citoyens, du nombre de personnes affectées et de l'effet attendu de ses interventions.

Objectif 2.1 : Intervenir sur des enjeux identifiés comme prioritaires

Indicateur 3 : Nombre d'interventions sur des enjeux prioritaires

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Deux interventions	Cinq interventions	Cinq interventions	Cinq interventions
Résultats	Atteinte	Atteinte	—	—

Explication du résultat obtenu

La Commission a réalisé cinq interventions au cours du dernier exercice.

En octobre 2022, la Commission a publié une étude sur les délais de traitement des demandes d'accès dans le secteur public : *Avoir accès en temps utile : portrait des délais de traitement des demandes d'accès au Québec*. Celle-ci établissait des constats et formulait certaines recommandations. La Commission a ciblé 5 des 33 organismes visés par l'étude, issus de divers secteurs d'activité, afin de réaliser des inspections sur leurs pratiques de traitement des demandes d'accès. En 2024-2025, les 5 rapports d'inspection ont été finalisés et transmis aux organismes visés.

Une autre inspection, relative à des incidents de confidentialité récurrents dans le secteur privé, a été réalisée. Le rapport, transmis à l'organisation en question, comprend des recommandations quant au respect des obligations légales. La Commission a également demandé à l'organisation d'évaluer en continu l'efficacité des mesures de protection mises en place ainsi que d'assurer une gestion adéquate de l'accès aux renseignements personnels.

Dans les autres interventions, la Commission a effectué des activités de promotion et de sensibilisation visant à mieux outiller les entreprises quant à leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels. Les sujets traités concernaient la collecte et l'utilisation de renseignements personnels en contexte de recrutement de personnel et de signature de baux résidentiels, la mise en œuvre de la Loi 25 et le traitement des demandes d'accès et de rectification de renseignements personnels dans le secteur privé.

Enjeu 2 : Une prestation de services optimale pour les clientèles de la Commission

La Commission souscrit au premier principe de la *Loi sur l'administration publique* et s'assure d'offrir des services de qualité aux citoyens. Puisqu'elle fournit directement des services à la population, elle a récemment revu sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. En cohérence avec l'esprit de cette Déclaration, la Commission vise à permettre aux citoyens d'exercer facilement leurs droits et recours. En matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels, la célérité avec laquelle elle traite les recours intentés à la section juridictionnelle ainsi que les plaintes à la section de surveillance est cruciale pour leur efficacité. Elle se donne donc comme orientations de traiter avec diligence les recours soumis à sa section juridictionnelle ainsi que les plaintes soumises à sa section de surveillance et, en deuxième lieu, de simplifier l'accès à ses services. Par ces orientations et ces objectifs, la Commission vise deux des aspects primordiaux de la qualité des services aux citoyens : la célérité et l'accessibilité.

Orientation 3 : Traiter avec diligence les recours soumis à notre Section juridictionnelle et les plaintes soumises à notre Section de surveillance

La Commission déploie d'importants efforts pour que les citoyens puissent exercer leurs droits et recours facilement et en temps opportun. Considérant qu'elle s'est vu accorder d'importantes responsabilités additionnelles au cours des dernières années, la Commission redouble d'efforts pour offrir des services diligents aux citoyens. Il s'agit d'une préoccupation constante de la Commission, comme en témoignent deux objectifs de son plan stratégique précédent. En effet, la Commission est consciente que la célérité avec laquelle elle traite les recours soumis à la section juridictionnelle est un élément crucial du système d'accès aux documents des organismes publics. De même, le traitement efficient des plaintes soumises à la section de surveillance contribue à ce que les organisations adoptent plus rapidement des pratiques respectueuses de la vie privée des citoyens ainsi que des façons de faire qui favorisent l'accès aux documents et la transparence des organismes publics.

Objectif 3.1 : Réduire les délais de traitement des recours soumis à notre section juridictionnelle

Indicateur 4 : Délai entre la date de dépôt de 90 % des recours et la date fixée de la première audience

(Mesure de départ établie en 2023-2024 : 351)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Méthodologie et délai initial établis	346 jours	341 jours	336 jours
Résultats	Atteinte	Non atteinte 413 jours	—	—

Explication du résultat obtenu

L'objectif établi n'a pas été atteint, principalement en raison du volume résiduel des dossiers non traités des années précédentes et de l'augmentation constante de nouvelles demandes. La Commission estime que l'atteinte de cet objectif pour le prochain exercice est réaliste, compte tenu de nos initiatives en cours pour améliorer nos délais de traitement.

Objectif 3.2 : Réduire les délais de traitement des plaintes soumises à notre section de surveillance

Indicateur 5 : Pourcentage des plaintes traitées dans un délai de moins d'un an

(Mesure de départ : aucune)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	50 %	55 %	60 %	65 %
Résultats	53 % Atteinte	68 % Atteinte	—	—

Explication du résultat obtenu

La Commission a revu sa Politique de traitement des plaintes en surveillance. Diffusée le 1^{er} avril 2025, la Politique s'inscrit dans la démarche de révision des procédures de traitement des plaintes visant à prioriser les actions maximisant l'impact sur les enjeux les plus cruciaux. Ce triage permet de cibler efficacement et de manière dynamique les activités de surveillance requises.

Orientation 4 : Simplifier l'accès aux services

La Commission déploie des efforts importants pour que les citoyens puissent exercer leurs droits et recours facilement et en temps opportun. Il en va de même pour les organisations qui doivent pouvoir accéder aisément à de l'information utile pour respecter leurs obligations et s'inspirer de bonnes pratiques. Des projets importants sont donc planifiés afin de simplifier l'accès aux services de la Commission. Ces projets, qui impliquent des travaux administratifs d'optimisation des processus et une transformation numérique, requièrent des ressources humaines, financières et technologiques importantes puisqu'ils visent l'ensemble des clientèles de la Commission. Celles-ci ont d'ailleurs indiqué, lors d'un sondage de satisfaction réalisé en 2020, que l'accessibilité des services ainsi que la célérité du traitement des demandes n'étaient pas toujours à la hauteur de leurs attentes, et ce, malgré les efforts de la Commission.

Dans sa volonté d'améliorer et de simplifier l'accès à ses services, la Commission souhaite offrir aux citoyens et aux organisations la possibilité de transiger avec elle de façon entièrement numérique.

Objectif 4.1 : Rehausser l'expérience des utilisateurs de notre service de renseignements généraux

Indicateur 6 : Taux de satisfaction des utilisateurs

(Mesure de départ : 57 %)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Méthodologie et taux de satisfaction initial établis	Taux initial plus 2 %	Taux initial plus 3 %	Taux initial plus 4 %
Résultats	Atteinte	Non mesurée	—	—

Explication du résultat obtenu

En 2024-2025, la Commission a connu de sérieux enjeux en lien avec l'offre de service de renseignements généraux, au téléphone et par courriel. Causés notamment par des facteurs liés à l'indisponibilité d'agents aux renseignements généraux, ces enjeux ont limité la capacité de réponse aux demandes des citoyens, affectant leur satisfaction ainsi que la mesure et l'atteinte de cet engagement. Pour pallier cette situation, plusieurs personnes de différents services de la Commission se sont mobilisées pour offrir, en surcroît de leurs tâches habituelles, le meilleur service possible.

La Commission a également mis en place différentes mesures, dont la redéfinition de l'offre de services de renseignements généraux et l'offre, sur son site Web, d'une pléiade d'outils et d'informations pertinents.

La Commission est déjà en action et développe actuellement différentes initiatives pour bonifier l'expérience des utilisateurs et trouver une solution pérenne à cette situation.

Objectif 4.2 : Rehausser l'expérience des utilisateurs de notre site Web

Indicateur 7 : Taux de satisfaction des utilisateurs

(Mesure de départ : 66 % des utilisateurs du site Web ont trouvé l'information recherchée et, de ce nombre, 88 % l'ont trouvée claire et facile à comprendre)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Méthodologie et taux de satisfaction initial établis	Taux initial, plus 2 %	Taux initial, plus 3 %	Taux initial, plus 4 %
Résultats	Atteinte Information trouvée : 66 % Information claire et facile à comprendre : 88 %	Non atteinte Information trouvée : 66,9 % Information claire et facile à comprendre : 88,4 %	—	—

Explication du résultat obtenu

Bien que la cible n'ait pas été atteinte au cours de la période visée, la Commission constate que 88,4 % des utilisateurs du site Web trouvent l'information recherchée et la considèrent comme claire et facile à comprendre. Cela constitue l'un des principaux objectifs recherchés par la refonte du site Web de la Commission et un résultat satisfaisant dans le contexte où la majeure partie des changements prévus au site Web ont été effectués. Il est donc vraisemblable de penser que ce résultat se maintiendra et que cet indicateur pourrait être délaissé.

Il importe de souligner qu'une portion non négligeable du public qui communique avec la Commission, que ce soit par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire du site Web, cherche à obtenir des informations qui ne relèvent pas de la Commission. Plusieurs de ces demandes visent l'obtention de certifications de conformité à la législation ou d'avis juridiques. Ceci se reflète dans la satisfaction des utilisateurs.

Notons que la Commission a posé des actions qui contribuent à améliorer l'accessibilité et la lisibilité des textes sur son site Web.

La Commission continuera néanmoins à prendre des initiatives visant à améliorer l'expérience utilisateur. À cet égard, des travaux ont été réalisés afin de se doter d'une foire aux questions, en plus d'améliorer l'outil de recherche. En outre, la Commission a redéfini son offre de services en matière de renseignements généraux en vue de mieux circonscrire les attentes des personnes qui la contactent.

Objectif 4.3 : Poursuivre la transformation numérique – offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors du traitement d’une plainte en surveillance

Indicateur 8 : Taux de réalisation du projet

(Mesure de départ : sans objet)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Pas de cible pour l'exercice	50 %	Projet complété	Sans objet
Résultats	—	60 % Atteinte	—	—

Explication du résultat obtenu

Dès son entrée en fonction, en novembre 2024, la présidente a rapidement entrepris d’obtenir un portrait de la maturité numérique de l’organisation en vue d’améliorer l’efficacité des processus et de procéder à l’optimisation des outils technologiques de la Commission. De nouvelles pistes d’optimisation en matière de traitement numérique des plaintes ont été identifiées et seront intégrées aux travaux de transformation en cours.

Objectif 4.4 : Poursuivre la transformation numérique – offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique pour l’exercice de recours juridictionnels

Indicateur 9 : Taux de réalisation du projet

(Mesure de départ : sans objet)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Pas de cible pour l'exercice	Pas de cible pour l'exercice	50 %	Projet complété
Résultats	—	—	—	—

Les travaux initiés par la présidente, décrits ci-dessus, permettront également à la Commission d’améliorer l’efficacité et l’optimisation de ses outils technologiques en vue de permettre aux citoyens de transiger avec elle de façon entièrement numérique.

Enjeu 3 : L'attraction et la rétention du personnel de la Commission

La pénurie de main-d'œuvre qualifiée a des répercussions importantes sur l'ensemble des organisations. La Commission n'échappe pas à cette réalité et doit déployer des stratégies lui permettant d'attirer et de conserver les talents nécessaires pour s'acquitter de sa mission. L'entrée en vigueur des dispositions de la Loi 25 a accentué les effets de la pénurie de main-d'œuvre en matière de protection des renseignements personnels puisque toutes les organisations publiques et privées doivent s'assurer de se conformer aux nouvelles exigences législatives. La Commission aspire à continuer d'offrir à son personnel et aux personnes qui souhaitent se joindre à son équipe un milieu de travail sain et propice à l'épanouissement professionnel. La Commission souhaite ainsi préserver et développer un milieu de travail stimulant qui favorisera l'attraction et la rétention du personnel et, par conséquent, l'optimisation de la prestation des services.

Orientation 5 : Offrir un milieu de travail propice à l'épanouissement professionnel

Les bonnes pratiques relatives à la santé des personnes sont un facteur clé d'attraction et de rétention des talents. Dans une perspective axée sur la prévention et visant le maintien et le développement d'un environnement de travail propice à la santé et au mieux-être de son personnel, la Commission souhaite obtenir la certification *Entreprise en santé* auprès du Bureau de normalisation du Québec. Cette certification, qui vise le maintien et l'amélioration durable de la santé et du mieux-être des personnes en milieu de travail, contribuera à mobiliser davantage le personnel et à retenir et attirer les talents.

Le maintien et le développement d'un milieu de travail propice à l'épanouissement professionnel sont tributaires, en grande partie, de la volonté de l'employeur de développer de façon continue l'expertise de son personnel, dès l'accueil et tout au long de sa carrière. La Commission considère que l'expertise, les compétences et les connaissances de son personnel constituent un atout précieux.

Objectif 5.1 : Obtenir la certification *Entreprise en santé*

Indicateur 10 : Étapes de certification complétées

(Mesure de départ : sans objet)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Comité en santé et sécurité formé	Besoins en santé et mieux-être des membres du personnel documentés	Plan d'action complété	Certification obtenue
Résultats	Atteinte	Atteinte	—	—

Explication du résultat obtenu

La Commission a poursuivi ses actions visant à offrir un milieu de travail mobilisant, favorisant la rétention de son personnel et propice à l'épanouissement professionnel. L'ensemble du personnel a été invité à répondre à un sondage et les informations recueillies sur ses besoins contribueront à l'élaboration d'un plan d'action. Bien que la Commission ait toujours la volonté de favoriser la santé et le mieux-être du personnel, elle a dû toutefois, à la suite de ses démarches et consultations, prendre la décision de réorienter ses activités afin de trouver une alternative à la certification. En effet, après vérification, l'investissement demandé à l'organisation serait plus grand que le gain escompté et ne permettrait pas d'atteindre les objectifs recherchés.

Objectif 5.2 : Développer le mieux-être, l'expertise et les compétences de notre personnel

Indicateur 11 : Nombre moyen de jours de formation par personne

(Mesure de départ : sans objet)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Trois jours par année, par personne	Trois jours par année, par personne	Trois jours par année, par personne	Trois jours par année, par personne
Résultats	Atteinte 3,11 jours par employé	Atteinte 3,20 jours	—	—

Explication du résultat obtenu

La Commission a contribué à accroître l'expertise de son personnel en offrant de la formation en milieu de travail sous différentes formes. Des formations et des webinaires ont notamment été offerts. La cible représentant une moyenne de trois jours de formation par personne a été dépassée cette année.

2.3 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Résultats des engagements relatifs aux normes de service

Site Web, service téléphonique et courriel général

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
1. Vous offrir en tout temps de l'information sur vos droits, obligations et recours en matière d'accès aux documents, de protection des renseignements personnels et de renseignements de santé et de services sociaux dans notre site Web.	100 % du temps Atteinte	100 % du temps	100 % du temps Atteinte
2. Répondre à votre appel au service téléphonique général de la Commission dans un délai de cinq minutes ou moins.	Non disponible	80 % des appels téléphoniques	Non mesurée
3. Respecter les standards d'accessibilité pour tout nouveau document en format PDF déposé sur le site Web.	Non disponible	100 % du nouveau contenu	100 % du nouveau contenu Atteinte

Le site Web de la Commission a été disponible tout au long de l'année, sans interruption, rendant ainsi possible l'atteinte de plusieurs engagements prévus à la Déclaration de services visant à diffuser de l'information aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'à les renseigner en prévision de l'exercice d'un droit ou d'un recours.

Concernant l'engagement 2, la Commission a connu de sérieux enjeux en lien avec l'offre de service de renseignements généraux, au téléphone et par courriel. Causés notamment par des facteurs liés à l'indisponibilité d'agents aux renseignements généraux, ces enjeux ont limité la capacité de réponse aux demandes des citoyens, affectant leur satisfaction ainsi que la mesure et l'atteinte de cet engagement.

Pour pallier cette situation, plusieurs personnes de différents services de la Commission se sont mobilisées pour offrir, en surcroît de leurs tâches habituelles, le meilleur service possible. Notons qu'en moyenne, 90 % des demandes effectuées par courriel ont reçu une réponse en deux jours ouvrables ou moins.

Concernant l'engagement 3, sa portée pour l'année visée par le présent rapport concerne les guides, fiches ou autres documents informatifs créés en 2024-2025 et mis en ligne. En outre, la Commission travaille actuellement à mettre à niveau les documents PDF de cette nature déjà diffusés sur son site.

Formulaires et lettres types

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
4. Vous donner accès en tout temps aux formulaires et lettres types dans notre site Web.	100 % du temps Atteinte	100 % du temps	100 % du temps Atteinte
5. Vous assister, sur rendez-vous, dans un délai de deux jours ouvrables ou moins, lorsque vous avez besoin de soutien en personne ou à distance pour remplir un formulaire ou une lettre type à l'attention de la Commission.	100 % des demandes Atteinte	80 % des demandes	100 % des demandes Atteinte

Audiences au tribunal administratif

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
6. Communiquer avec vous dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins suivant la réception de votre demande au tribunal pour confirmer que votre dossier est en traitement.	22,4 jours (9,5 jours ouvrables pour la section de surveillance et de 32 jours ouvrables pour la section juridictionnelle) Non Atteinte	80 % des demandes	En moyenne 2,6 jours ouvrables et 99 % des demandes adressées à la section juridictionnelle dans un délai de 15 jours ouvrables et moins Atteinte
7. Envoyer un avis de convocation à une audience de la Commission en tant que partie concernée dans un délai de 15 jours ouvrables ou plus avant l'audience.	100 % Atteinte	100 % des avis de convocation	100 % Atteinte
8. Vous donner accès en tout temps à l'horaire des audiences tenues par le tribunal administratif dans le site Web de la Commission.	100 % du temps Atteinte	100 % du temps	100 % du temps Atteinte

Concernant l'engagement 6, l'instauration de l'automatisation a permis de réduire de manière significative le délai de traitement des dossiers de la Section juridictionnelle, le faisant passer de 32 jours ouvrables à 2,6 jours ouvrables en 2024-2025. Cependant, lorsque des documents papier sont reçus, certaines interventions manuelles demeurent nécessaires, ce qui entraîne un délai de traitement. Le délai de traitement de 2,6 jours représente néanmoins une réduction de 91,9 % par rapport au dernier exercice.

Quant à l'engagement 7, la cible visant l'envoi d'un avis de convocation d'audience dans un délai de 15 jours a de nouveau été atteinte à 100 %.

Publication des décisions de la Commission

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
9. Vous donner accès en tout temps, dans le site Web, aux décisions rendues dans le cadre des activités de surveillance et du tribunal administratif	100 % du temps Atteinte	100 % du temps	100 % du temps Atteinte

Registre des agents de renseignements personnels

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
10. Vous donner accès en tout temps au registre des agents de renseignements personnels dans le site Web de la Commission.	100 % du temps Atteinte	100 % du temps	100 % du temps Atteinte

Liste des organismes assujettis et des responsables de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
11. Vous donner accès en tout temps à la Liste des organismes publics et de leurs responsables de l'accès aux documents publics et de la protection des renseignements personnels dans le site Web de la Commission.	100 % du temps Atteinte	100 % du temps	100 % du temps Atteinte

Traitement des plaintes et des insatisfactions relatives à la qualité des services de la Commission

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
12. Vous transmettre une confirmation de la prise en charge de votre plainte dans un délai de 5 jours ouvrables suivant sa réception.	Non disponible	90 % des plaintes	80 % des plaintes Non atteinte
13. Traiter votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la confirmation de sa prise en charge.	Non disponible	90 % des plaintes	84 % des plaintes Non atteinte

La Commission traite avec célérité les plaintes et les commentaires sur la qualité de ses services, et ce, dans un délai moyen de 2,4 jours pour l'envoi d'un accusé de réception et de 5,6 jours pour le traitement d'une plainte. La Commission s'est acquittée de ses engagements en transmettant une confirmation de prise en charge d'une plainte dans un délai de 5 jours dans 80 % des cas et traite la plainte en 20 jours ouvrables dans 84 % des cas.

Il arrive cependant que des plaintes sur la qualité des services qui lui sont adressées présentent un haut niveau de complexité et que plusieurs interlocuteurs doivent être consultés pour analyser la situation et déterminer s'il y a matière à donner suite.

De même, à l'instar d'autres organisations, la Commission doit composer avec des demandes persistantes qui l'accaparent, occasionnant parfois des délais dans le traitement de ces plaintes. À titre d'exemple, en 2024-2025, un seul plaignant a généré plus de 14 % des plaintes reçues en qualité de service, représentant des dizaines de messages par semaine.

Suivi des plaintes sur la qualité des services de la Commission

Au cours de l'exercice 2024-2025, le bureau de la qualité des services a reçu 42 plaintes, dont 36 ont été considérées comme fondées. De plus, la Commission a reçu 6 commentaires sur la qualité de ses services.

Parmi les motifs d'insatisfaction les plus fréquemment soulevés, notons le délai de traitement des dossiers de plainte soumis à la section de surveillance et le délai de traitement des recours devant la section juridictionnelle.

Certaines personnes s'attendaient aussi à avoir un suivi personnalisé de la part de la Commission après avoir déposé un recours ou une plainte. Toutefois, la Politique de traitement des plaintes en surveillance prévoit qu'aucun suivi relatif au déroulement des plaintes ne sera fait auprès des plaignants. En effet, la Commission n'agit pas à titre de représentante du plaignant pour régler ses différends avec l'organisation visée et ne le tient pas informé du déroulement du traitement de la plainte ni de son résultat final.

De plus, la Commission préconise une approche globale pour les demandes soumises à la section juridictionnelle. Notamment, lorsque la situation le permet et que les parties y consentent, les parties peuvent se prévaloir de la démarche volontaire de médiation pour régler le dossier avant qu'il soit entendu en audience. Aussi, la Commission continue de bonifier ses pratiques et travaille actuellement sur une initiative qui permettra à un juge administratif d'intervenir dans les semaines suivant le dépôt d'un recours et d'orienter le dossier afin qu'il puisse être traité efficacement notamment par l'identification des documents et des questions en litige. La Commission souhaite par cette nouvelle initiative améliorer la gestion des dossiers et raccourcir les délais de la section juridictionnelle.

Finalement, les enjeux évoqués plus haut concernant l'offre de renseignements généraux de la Commission ont aussi suscité des insatisfactions auprès des citoyennes et citoyens.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen a interpellé la Commission à 32 reprises dans des dossiers distincts, représentant 16 communications de plus que l'année précédente. Il a notamment soulevé certaines préoccupations en lien avec les difficultés d'accès au service de renseignements généraux de la Commission.

Suivant ces interventions, la Commission a instauré des mesures afin de mieux gérer les attentes des citoyens et de clarifier son offre de service.

Ainsi, la Commission a entrepris plusieurs démarches pour revoir certains processus internes et améliorer la clarté des messages transmis au public, notamment par l'entremise de son site Web. Les citoyens peuvent maintenant prendre connaissance du délai moyen auquel ils doivent s'attendre avant de recevoir la confirmation de réception d'une demande présentée au tribunal administratif, du temps requis pour l'analyse de la recevabilité d'un dossier ainsi que du délai prévisible avant qu'un dossier soit entendu en audience. La Politique de traitement des plaintes en surveillance a également été revue, notamment afin de décrire plus clairement le traitement d'une plainte à la Commission.





3. Les ressources utilisées

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteurs d'activité ⁴	2023-2024	2024-2025	Écart
Membres et présidence	9	12	+3
Secrétariat général et affaires juridiques	32	35	+3
Surveillance	25	26	+1
Administration	11	14	+3
Affaires institutionnelles, communications et promotion	17	15	-2
Total	94	102	+8



4. Les secteurs d'activité sont généralement liés à la structure administrative de l'organisation et correspondent habituellement aux activités des différents sous-ministériats ou des vice-présidences.

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les conditions et modalités prévues dans la [Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre](#). Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023	2024
Proportion de la masse salariale (%)	2,29	2,30	1,54

La diminution de la proportion de la masse salariale investie en formation s'explique par une augmentation de la masse salariale d'environ 2,5 M\$, dont 1,7 M\$ sont attribuables au versement de rétroactivités salariales, ainsi qu'à une diminution d'environ 20 k\$ en dépenses de formation.

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023	2024
Cadres	2,25	1,13	2,30
Professionnels	3,69	3,31	3,29
Fonctionnaires	3,46	3,03	3,14
Total ⁵	3,54	3,11	3,20

Somme allouée par personne

	2022	2023	2024
Somme allouée par personne ⁶	1879	1967	1632

5. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

6. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents, excluant les titulaires d'un emploi supérieur), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment une mise à pied.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	Nombre 2022-2023	Taux (%) 2022-2023	Nombre 2023-2024	Taux (%) 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux (%) 2024-2025	Taux de la fonction publique (%) ⁷ 2024-2025
Retraite	0	0	0	0	2	2,3	2,0
Démission	4	5,8	1	1,3	4	4,7	3,1
Mutation de sortie	6	8,6	11	13,8	8	9,3	3,8
Total - départ volontaire⁸	10	14,4	12	15,1	14	16,4	9
Nombre moyen d'employés durant la période de référence	69	s. o.	80	s. o.	86	s. o.	s. o.

7. Les taux de mutation de sortie et de départ volontaire pour la fonction publique représentent la moyenne des taux de la fonction publique : le taux de départ volontaire ministériel et le taux de mutation de sortie ministériel sont comparables à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation et à la moyenne des taux de mutation de sortie de chaque organisation puisqu'ils comprennent les mouvements de type mutation de sortie.
8. Total des employés ayant pris leur retraite, ayant démissionné et ayant effectué une mutation de sortie.

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise⁹ : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

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. En 2023-2024, cette politique a été adoptée et rendue disponible au personnel de la Commission.

Un poste a été régionalisé en 2024-2025 pour un total de trois postes depuis l'adoption de la politique interne de régionalisation.

9. Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, excluent les réseaux de la santé et de l'éducation qui ne sont pas visés par le plan.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 ¹⁰ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2025 ¹¹ (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2023-2024 ¹² (000 \$) (4)
Surveillance	4 782,6	4 322,7	(459,9)	3 605,0
Juridictionnel	3 679,8	4 113,9	434,1	3 444,2
Promotion, sensibilisation, information et communications	1 581,1	1 528,0	(53,1)	1 784,0
Gouvernance	3 072,4	3 177,5	105,1	2 604,9
Sous-total	13 115,9	13 142,2	26,3	11 438,1
Mesures du Budget 2024-2025 intégrées au Fonds de suppléance	0	0	0	s. o.
Total	13 115,9	13 142,2	26,3	11 438,1

10. Budget de dépenses 2024-2025, incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024-2025.

11. Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

12. Comptes publics 2023-2024.

Principaux écarts

Les dépenses supérieures au Budget 2024-2025 du secteur juridictionnel découlent du paiement de rétroactivités salariales pour les juristes de la Commission.

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

	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (%/milliers de \$)	Activités	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (%/milliers de \$)
Surveillance	35,8 %	32,9 % 4 322,7	Enquêtes, inspections et sanctions	14,6 %	12,7 % 1 669,5
			Activités de conformité et avis	11,7 %	9,7 % 1 268,3
			Traitement des dossiers de surveillance	4,0 %	2,9 % 380,0
			Soutien juridique en surveillance	5,6 %	7,6 % 1 005,0
Juridictionnel	28,0 %	31,3 % 4 113,9	Gestion des dossiers juridictionnels	1,2 %	1,2 % 159,4
			Traitement des dossiers juridictionnels	6,4 %	4,2 % 556,4
			Médiation	7,6 %	11,6 % 1 528,5
			Audiences et décisions	10,1 %	11,4 % 1 493,4
			Soutien juridique à la section juridictionnelle	2,7 %	2,9 % 376,3
			Promotion et sensibilisation	4,4 %	5,4 % 704,2
Promotion, sensibilisation, information et communications	12,6 %	11,6 % 1 528,0	Information et communications	8,1 %	6,3 % 823,8
Gouvernance et soutien administratif	23,6 %	24,2 % 3 177,5	Recherche et veille	3,1 %	2,6 % 341,5
			Respect des exigences législatives, réglementaires et administratives	10,8 %	12,6 % 1 659,2
			Soutien juridique à la gestion	0,2 %	0,3 % 42,6
			Soutien informatique	2,6 %	2,9 % 386,6
			Services administratifs	7,1 %	5,7 % 747,6
Total	100,0 %	100,0 % 13 142,2		100,0 %	100,0 % 13 142,2

Acquisition d'immobilisation

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 ¹³ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2025 ¹⁴ (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2023-2024 ¹⁵ (000 \$) (4)
Acquisition d'immobilisation	367,3	339,8	(27,5)	39,7
Total	367,3	339,8	(27,5)	39,7

Les dépenses en immobilisations visaient la mise aux normes de l'infrastructure technologique de la Commission, l'acquisition de mobilier dans le cadre du réaménagement des locaux du bureau de Québec requis par la modernisation de nos milieux de travail axés sur les activités ainsi que le maintien du parc informatique, par l'acquisition de nouveaux ordinateurs portables.

Plusieurs facteurs ont été pris en considération dans l'élaboration et la mise en œuvre du projet de réaménagement des locaux de la Commission. Suivant la redéfinition de ses besoins immobiliers, la Commission s'est conformée au projet gouvernemental de transformation du milieu de travail et s'est dotée d'un milieu de travail axé sur l'adaptabilité, la flexibilité et la durabilité. L'approche visée est celle d'un « aménagement transitoire », ne pouvant bénéficier actuellement d'un budget pour la refonte en profondeur de ses installations.

Parmi les conditions changeantes qui agissent sur les besoins de l'organisation, les principaux facteurs relevés étaient la croissance de l'effectif en lien avec l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi 25, l'implantation de la politique-cadre en matière de télétravail pour le personnel de la fonction publique depuis juin 2021, les changements technologiques, la transformation numérique et la gestion documentaire.

Finalement, les objectifs du projet de réaménagement contribueront à renforcer la collaboration et à favoriser la rétention de personnel, en plus de s'inscrire dans la transition de la Commission vers une organisation sans papier.

13. Budget de dépenses 2024-2025 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024-2025.

14. Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

15. Comptes publics 2023-2024.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

En 2024-2025, la Commission présente les trois initiatives suivantes afin de poursuivre sa transformation numérique.

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*, qui peut être consultée sur le site Web de la Commission. Deux décisions supplémentaires y ont été ajoutées en 2024-2025. Elle a, par ailleurs, fait la promotion de ces nouvelles décisions par l'entremise de ses médias sociaux.

La diffusion des décisions de la section de surveillance de la Commission, qui ne sont pas publiées par SOQUIJ comme celles rendues par la section juridictionnelle, permet aux citoyens et aux organisations d'y avoir facilement accès.

Faciliter et promouvoir la tenue d'audiences par visioconférence

La Commission a continué de promouvoir l'utilisation des systèmes de visioconférence auprès des citoyens afin de faciliter la tenue d'audiences. Ainsi, 45 % des audiences se sont tenues selon ce mode en 2024-2025.

La tenue d'audiences par visioconférence permet d'accélérer le traitement des dossiers en réduisant le coût et le temps alloué aux déplacements. Cela permet ultimement de traiter davantage de dossiers et de réduire le délai de traitement des dossiers.

Renforcer la sécurité de l'information des services publics

La Commission a remplacé les équipements technologiques désuets afin de rehausser la sécurité de son infrastructure technologique. De surcroît, les nouveaux équipements permettent une redondance entre les bureaux de Québec et Montréal, favorisant ainsi la résilience du réseau.





4. Autres exigences

4.1 Gestion des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés¹⁶

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3]/1826,3	2023-2024 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] – [5]
1. Membres	16 695	0	16 695	9,14	8,05	+1,09
2. Cadres	7 021	0	7 021	3,84	3,91	-0,07
3. Professionnels	94 148,21	1 337,40	95 485,60	52,28	51,51	+0,77
4. Techniciens	37 426,23	517,71	37 943,94	20,78	19,97	+0,81
5. Personnel de bureau	19 587,50	5	19 592,50	10,73	6,75	+3,98
Total	174 877,94	1 860,11	176 738,05	96,77	90,19	+6,58

Explications des principaux écarts

L'augmentation observée des heures rémunérées dans les catégories membres, professionnels, techniciens et personnel de bureau s'explique par le comblement de postes vacants en cours d'exercice. La baisse d'heures rémunérées dans la catégorie cadres est attribuable à un poste vacant durant la période de remplacement. La cible de 206 798 heures rémunérées allouées à la Commission a été respectée en 2024-2025.

Dès l'entrée en vigueur des mesures de réduction des dépenses le 1^{er} novembre 2024, la Commission s'est mise en action pour appliquer les mesures demandées, notamment en limitant les heures supplémentaires à ce qui était essentiel à la mission de l'organisation.

16. Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

Contrats de service

Le tableau ci-dessous présente le nombre de contrats de service de 25 000 \$ et plus octroyés par la Commission au cours de l'exercice 2024-2025 ainsi que leur valeur.

Un contractant autre qu'une personne physique comprend les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	48 000 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	2	56 250 \$
Total des contrats de service	3	104 250 \$

Ces contrats ont été octroyés en vue de broser un portrait de la maturité numérique de la Commission, d'élaborer un plan numérique, de développer un système technologique de traitement des dossiers de la section de surveillance ainsi que d'entretenir et de développer le site Web de la Commission.

4.2 Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Le 13 décembre 2023, la Commission a obtenu une dispense du Protecteur du citoyen des obligations prévues à l'article 18 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*¹⁷.

17. D-11.1 - *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

4.3 Accès à l'égalité en emploi

Membres des minorités visibles, membres des minorités ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones et femmes

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	13	15,48	14	15,91	17	18,48
Membres des minorités ethniques	9	10,71	8	9,09	6	6,52
Personnes handicapées	0	0	1	1,14	1	1,09
Personnes autochtones	0	0	0	0	0	0
Femmes	63	75	58	65,91	61	66,30

À moins d'indications contraires de la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2028¹⁸ :

- Membres des minorités visibles : 16,6 %
- Membres des minorités ethniques : 4,0 %
- Personnes handicapées : 2,4 %
- Personnes autochtones : 1,0 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation dans l'ensemble de l'effectif.

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	1	25	1	25	1	33,33
Membres des minorités ethniques	1	25	1	25	0	0
Personnes handicapées	0	0	1	25	1	33,33
Personnes autochtones	0	0	0	0	0	0
Femmes	1	25	1	25	0	0

18. Il est à noter que les cibles de représentativité pour les membres des minorités ethniques, les personnes handicapées et les personnes autochtones sont des cibles intermédiaires. Celles-ci seront revues à la hausse lorsqu'elles seront atteintes, et ce, jusqu'à l'atteinte de la cible ultime qui correspond au taux de disponibilité de chacun des groupes dans la population active et en situation d'activité.

À moins d'indications contraires sur la révision des cibles, celles-ci sont les suivantes pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2028¹⁹ :

- Membres des minorités visibles : 7,1 %
- Membres des minorités ethniques : 3,0 %
- Personnes handicapées : 0,5 %
- Personnes autochtones : 1,2 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation au sein du personnel d'encadrement.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes visés

En 2024-2025, la Commission a nommé un répondant auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et adopté un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Des actions de sensibilisation ont été menées, notamment en invitant les membres du personnel à visionner les capsules d'autoformation *Mieux accueillir les personnes handicapées*, disponibles sur le site Web de l'OPHQ.

4.4 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

La Commission poursuit ses initiatives en matière de simplification administrative. À ce titre, elle tient à faciliter l'accès à ses services et à offrir une prestation optimale dans le cadre de son Plan de transformation numérique. Elle a entrepris une démarche pour évaluer sa maturité numérique en vue d'améliorer l'efficacité des processus et l'optimisation des outils technologiques. La Commission a d'ailleurs amorcé des travaux visant à concevoir un formulaire unique qui, à terme, permettra de mieux identifier les besoins des personnes et d'y répondre de manière plus efficiente, en plus de simplifier l'exercice de recours devant la Commission.

19. Idem

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-2.1, 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 réalisées.

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 juridictionnelles²⁰. La Commission diffuse également les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance.

20. La SOQUIJ diffuse les décisions juridictionnelles de la Commission rendues depuis 2008 sur son site Web. La Commission conserve toutefois, sur son propre site, les décisions plus anciennes non diffusées par la SOQUIJ.

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées au sein de l'organisme public

La Commission a présenté sa nouvelle procédure de traitement des demandes d'accès à l'ensemble de son personnel, à l'occasion de rencontres ciblées par directions. Au total, 78 personnes ont participé à cette présentation, laquelle visait notamment à les sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de repérage documentaire.

Demandes d'accès à l'information

En 2024-2025, la Commission a reçu 208 demandes en vertu de la Loi sur l'accès. De ce nombre, 189 visaient l'obtention de documents administratifs, 18 visaient l'accès à des renseignements personnels, et 1 visait la rectification de renseignements personnels.

La Commission comptabilise, aux fins de sa reddition de compte, les demandes d'accès reçues en matière de vérifications diligentes. Celles-ci représentent 115 des 208 demandes reçues au cours de cette période.

Les tableaux ci-dessous détaillent le nombre de demandes traitées par la Commission en fonction de leur nature et des délais, ainsi que le résultat de leur traitement.

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	208
---------------------------------	-----

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

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	162	20	1
21 à 30 jours	30	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total ²¹	192	20	1

21. Le nombre total de demandes traitées s'élève à 213, comparativement à 208 demandes reçues en 2024-2025. 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, trois 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.

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	Rectification	Dispositions de la loi invoquées
Acceptée (entièrement)	27	3	0	s. o.
Partiellement acceptée	19	3	0	Loi sur l'accès, articles 1, 9, 14, 15, 23, 28, 28(2), 31, 37, 39, 47, 48, 53, 53.1, 54, 55, 57, 59, 86.1, 87, 88 Charte des droits et libertés de la personne, article 9 Loi sur le Barreau, article 131
Refusée (entièrement)	3	0	0	Loi sur l'accès, articles 23, 28, 28(2), 29, 48
Autres	143 ²²	14	1	Loi sur l'accès, articles 1 et 48, 3 désistements et 1 irrecevable

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 de la Commission d'accès à l'information
0	3

22. La catégorie *Autres* concerne notamment les demandes pour lesquelles aucun document n'était détenu. La Commission a traité 143 demandes d'accès à des documents administratifs de cette nature en 2024-2025.

4.6 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	OUI
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	OUI
Si oui, énumérez cette ou ces mesures.	À l'initiative de l'émissaire : lancement d'une série de 13 capsules linguistiques

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation a pris une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	NON – la directive est en cours de rédaction.
• Si vous avez pris une directive particulière, combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	S. O.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	NON
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	S. O.

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	OUI
Si oui, énumérez cette ou ces mesures.	Service conseil – accompagnement du personnel et des gestionnaires
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable.	0
Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ?	
Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable ?	0

4.7 Égalité entre les femmes et les hommes

Le personnel d'encadrement de la Commission a pris part à des ateliers de sensibilisation sur la violence conjugale offerts par le Programme d'aide aux employés du Secrétariat du Conseil du trésor en décembre 2024 et en janvier 2025.

La Commission a souligné, sur ses sites Web et Intranet, les Journées d'action contre la violence faite aux femmes, tenues du 25 novembre au 6 décembre 2024.

Elle a également publié, de concert avec ses homologues canadiens, [une résolution encadrant la communication responsable de renseignements personnels en situation de violence conjugale](#).

4.8 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 2024-2025, sa décision de ne pas tarifier l'accès à ses services.



Annexe I

Demandes des sections juridictionnelle et de surveillance traitées par la Commission en 2024-2025

Le nombre de demandes des sections juridictionnelle et de surveillance traitées au 31 mars 2025 comprend des demandes qui étaient en traitement au 1^{er} avril 2024, soit au début de l'année financière, considérant que le traitement d'une demande peut chevaucher plus d'une année financière.

Section juridictionnelle	Demandes reçues	Demandes traitées ²³
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1370	1266
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	636	656
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	70	64
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	7	4
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	66	80
Recours pour soutenir la recherche de renseignements au sujet d'un enfant autochtone disparu (secteur public)	0	0
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	366	350
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	219	188
Demandes d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	9	7
Demandes de cessation de la diffusion, de réindexation ou de désindexation	16	8
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements de santé et de services sociaux (secteur public)	95	12
Demandes de révision sur la rectification de renseignements de santé et de services sociaux (secteur public)	12	1

23. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2024.

Section de surveillance	Demandes reçues	Demandes traitées
Ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (secteur public)	896	836
Ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (secteur privé)	12	14
Entente sur la collecte ou la communication de renseignements personnels entre organismes publics	28	30
Plaintes et enquêtes (secteur public)	185	103
Plaintes et enquêtes (secteur privé)	364	218
Inspections et suivis d'ordonnance	1	10
Divulgations de biométrie	104	100
Avis d'incidents de confidentialité	514	736
Avis et mémoires – projets de législation	12	16
Autres avis	4	5

4 986

Demandes reçues des sections
juridictionnelle et de surveillance traitées
par la Commission en 2024-2025

4 704

Demandes traitées des sections juridictionnelle
et de surveillance traitées
par la Commission en 2024-2025

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;

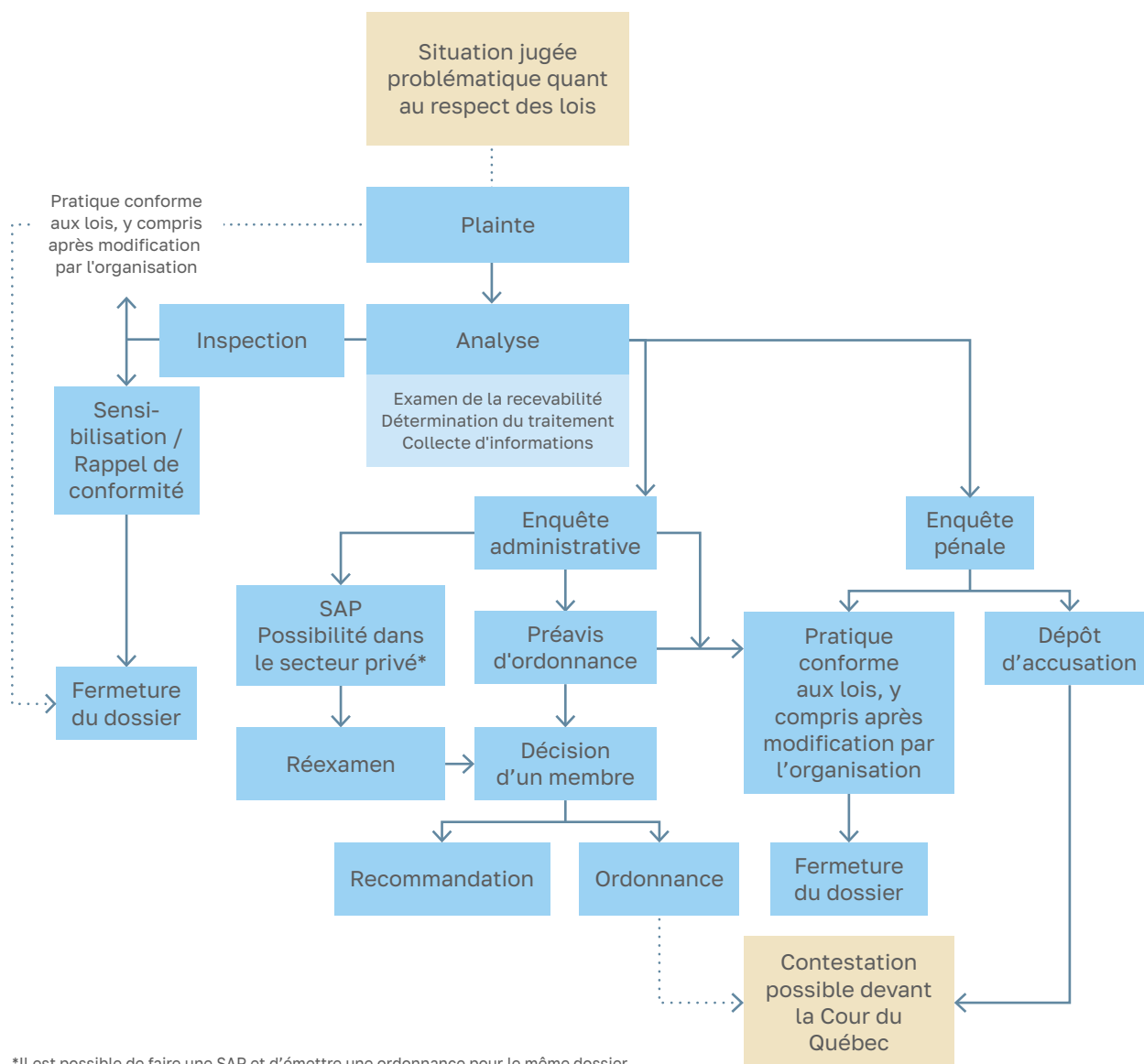
2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;

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

Traitement d'une plainte menant à une enquête administrative



Ordonnances et recommandations à la suite d'une enquête administrative

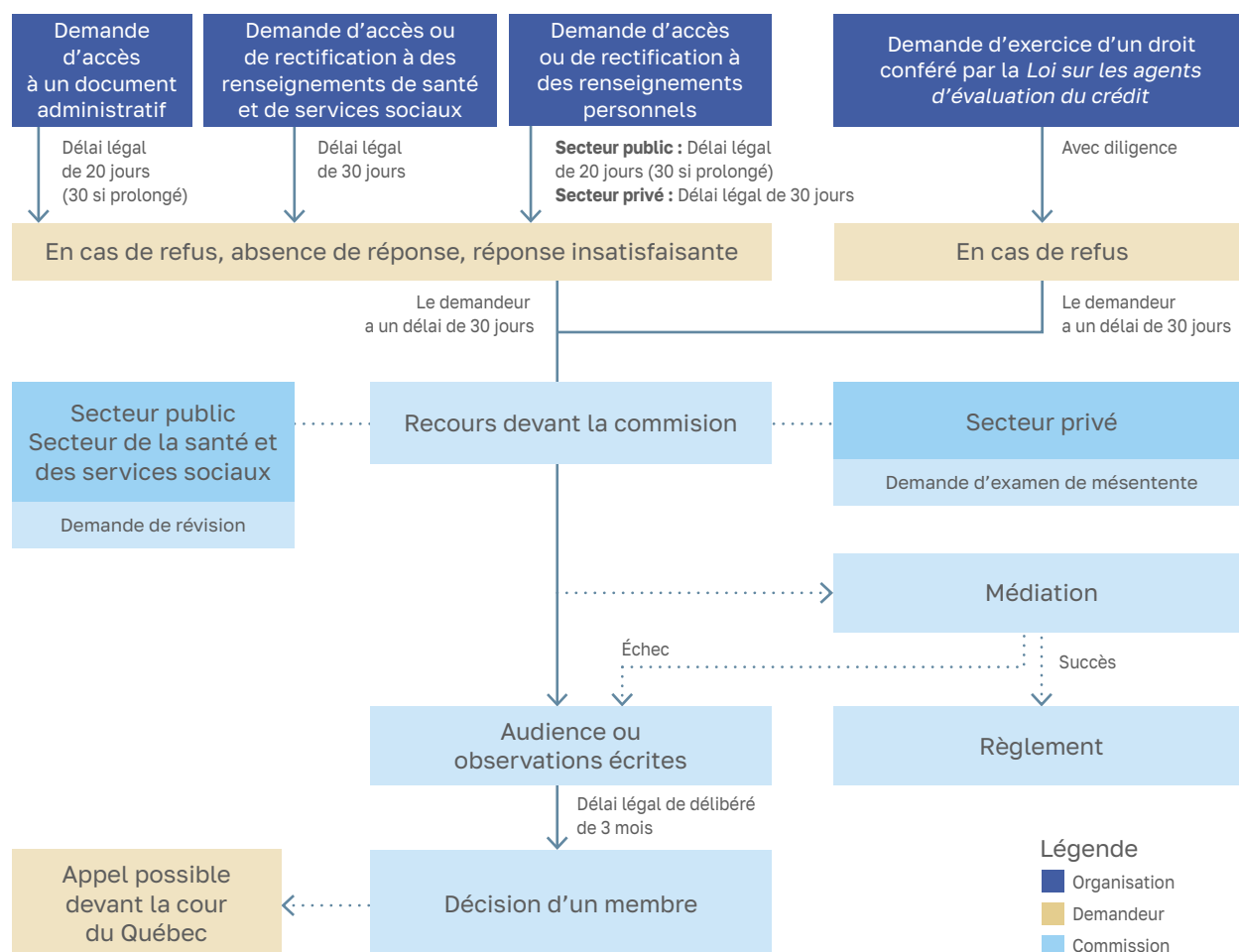
Si un manquement est constaté, une enquête peut se conclure par une ordonnance ou une recommandation. Suivant un préavis, l'entreprise ou l'organisme public concerné peut présenter ses observations avant que le membre rende une décision.

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 du Québec.

Annexe IV

Traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission

Ce tableau présente le cheminement d'une demande et du recours qui en découle, ainsi que les délais dont disposent l'organisation, le demandeur et la Commission au cours de leur traitement.



La **demande de révision** concerne les organismes publics et les organismes du secteur de la santé et des services sociaux. Elle permet aux citoyens de contester un refus ou 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 santé ou la rectification de ces derniers.

La **demande d'examen de mécontentement** concerne les entreprises privées et découle d'une démarche infructueuse d'un citoyen souhaitant accéder à ses renseignements personnels ou à l'exclusion de ses renseignements de santé, ou les faire rectifier, ou d'une contestation sur les frais exigés. 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*²⁴.

24. 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.

Montréal

2045, rue Stanley, bur. 900
Montréal (Québec) H3A 2V4

Québec

525, boul. René-Lévesque E,
bur. 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9



Commission d'accès
à l'information
du Québec