

Rapport annuel d'activités et de gestion

2023-2024

Rapport annuel d'activités et de gestion

2023-2024

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

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

Dépôt légal – Septembre 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-98565-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-98564-8 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024
La reproduction totale ou partielle de ce document
est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

Message du ministre

Québec, septembre 2024

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 2023-2024 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 2023 au 31 mars 2024.

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

Le ministre,

Jean-François Roberge

Ministre de la Langue française
Ministre responsable des relations canadiennes et de la francophonie canadienne
Ministre responsable des institutions démocratiques
Ministre responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
Ministre responsable de la laïcité

Message de la présidente

Québec, septembre 2024

Monsieur Jean-François Roberge

Ministre de la Langue française

Ministre responsable des relations canadiennes

et de la francophonie canadienne

Ministre responsable des institutions démocratiques

Ministre responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Ministre responsable de la laïcité



Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je sou mets le Rapport annuel d'activités et de gestion 2023-2024 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 2023 au 31 mars 2024.

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

La présidente par intérim,

Rady Khuong

Déclaration attestant la fiabilité des données

Je déclare que les données contenues dans le Rapport annuel d'activités et de gestion 2023-2024 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 2024.

La présidente par intérim,

Rady Khuong

Mot de la présidente

À la fois un organisme de surveillance et un tribunal administratif, la Commission intervient dans un environnement où le numérique est omniprésent et la circulation des données ne connaît plus de frontières. Ces changements affectent la vie privée des citoyens et leur capacité à contrôler leurs renseignements personnels. Pour leur part, les organisations sont sous pression et font face à un rehaussement de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels. Le maintien d'un droit d'accès efficace aux documents publics demeure essentiel à l'exercice des droits démocratiques des citoyens.

Des résultats significatifs pour l'exercice 2023-2024

La Commission est fière des résultats atteints pour la première année de déploiement de son nouveau plan stratégique : un défi relevé avec détermination par l'équipe dévouée de la Commission!

La Commission offre de l'accompagnement et de nouveaux outils

La Commission vise le respect des dispositions législatives relatives à la protection des renseignements personnels par les organisations et de celles relatives à l'accès aux documents administratifs des organismes publics. Elle privilégie l'accompagnement des organisations pour favoriser leur conformité aux lois applicables.

La mise en application de la Loi 25¹ a stimulé le développement et la mise à jour d'outils pour mieux soutenir les organisations. À cet égard, l'année 2023-2024 a été particulièrement productive.

Ainsi, la Commission a rendu public, en septembre 2023, un guide d'accompagnement en matière d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) destiné aux organisations. Cette publication découle de la mise en application de nouvelles dispositions législatives de la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé. De plus, un modèle générique de rapport d'évaluation a été mis à la disposition des organismes publics et des entreprises. Complémentaire au guide, ce modèle facilite la compréhension de la documentation. Une version plus conviviale du guide a été publiée le 14 mai 2024 dans le site Web de la Commission.

En octobre 2023, la Commission a aussi publié ses premières lignes directrices portant sur les critères de validité du consentement. À l'intention des organisations, ce document apporte des précisions sur la notion de consentement d'une personne quant à l'utilisation et à la circulation de ses renseignements personnels. Le document a fait l'objet d'une consultation publique de mai à juillet 2023. Les commentaires recueillis ont permis à la Commission de bonifier cet important document d'accompagnement.

1. A-2.1–Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels.

Depuis le 22 septembre 2023, la Commission dispose du pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires aux entreprises qui manquent à certaines obligations de la Loi sur le privé. La Commission a d'ailleurs publié un cadre général d'application des sanctions administratives pécuniaires. Ce document cadre présente les facteurs pris en considération pour imposer de telles sanctions. Le document précise aussi certains aspects du processus menant à l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire.

Enfin, la Commission a diffusé, en décembre 2023, un guide à l'intention des organisations qui doivent rédiger une politique de confidentialité. Ce document explique la raison d'être de cette politique et en détermine la forme et son contenu. Il vise à accompagner les organisations, dorénavant tenues de publier leur politique de confidentialité lorsqu'elles collectent des renseignements personnels à l'aide d'une technologie.

La réduction des délais de traitement se poursuit

Au cours de la période 2019-2023, la Commission est parvenue à diminuer substantiellement le nombre de dossiers et leur délai de traitement. Au 31 mars 2019, 2795 dossiers juridictionnels étaient en traitement, alors que ce nombre a été réduit à 2205 au 31 mars 2023. Conséquemment, les délais de traitement ont également diminué. Alors qu'il fallait en moyenne 695 jours après le dépôt de la demande de révision ou d'examen de mécontentement pour obtenir une décision dans un dossier sans remise d'audience en 2018-2019, cette moyenne est tombée à 459 jours en 2022-2023.

Le Plan stratégique 2023-2027 poursuit cette lancée. Ainsi, en 2023-2024, le délai moyen de première mise au rôle des dossiers juridictionnels était de 351 jours. Au terme de son plan stratégique, en 2026-2027, la Commission vise un délai moyen de 336 jours.

Cette intention s'applique également aux délais de traitement des plaintes déposées à la Section de surveillance. En effet, la Commission est déterminée à faire augmenter le pourcentage de plaintes traitées dans un délai inférieur à un an de 50 % à 65 % d'ici la fin de son cycle stratégique, en 2027. Les résultats semblent prometteurs, puisqu'en 2023-2024, 53 % des plaintes ont été traitées dans un délai de moins d'un an, soit trois points de pourcentage de plus que la cible établie.

Une profonde transformation numérique est en cours

Au cours des dernières années, d'importants efforts ont été consacrés à doter la Commission d'outils technologiques modernes lui permettant d'améliorer l'efficacité de ses processus et de s'adapter aux besoins des citoyens. À titre d'exemple, la Commission tient maintenant des audiences en salle virtuelle, a développé un système de dépôt numérique de documents en vue d'une audience et a modernisé ses outils informatiques afin de faciliter le travail collaboratif et à distance.

Des ressources financières, humaines et technologiques ont donc été consacrées à la poursuite de la transformation numérique de la Commission. Au cours de l'exercice 2023-2024, la Commission a complété la refonte de son site Web, mis en ligne le 29 février 2024. Doté d'une nouvelle identité visuelle et d'une navigation conviviale modernisée, le site Web constitue la plateforme privilégiée par la Commission pour informer ses clientèles en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

La Commission a mis l'accent sur le développement d'informations, de guides et d'outils vulgarisés et facilement repérables pour les citoyens et les organisations. De plus, elle donne accès à un système de dépôt et de consultation numérique de documents en vue des audiences. Cette démarche exigeante permet aujourd'hui à la Commission de proposer une première offre de services numériques transactionnels à la clientèle et d'être un tribunal administratif évoluant vers la numérisation complète des dossiers.

Des fins de carrière à souligner

Le 5 janvier 2024, M^e Diane Poitras, présidente de la Commission d'accès à l'information depuis décembre 2019, prenait sa retraite. Avant d'être désignée présidente par intérim en décembre 2018, elle avait été nommée membre de la Section juridictionnelle en 2011, puis vice-présidente de la Commission, en juin 2012.

La carrière fructueuse de M^e Poitras a été ponctuée d'apports précieux au droit d'accès à l'information et à la protection de la vie privée au Québec. Au cours de sa présidence, M^e Poitras a eu l'occasion de présenter plusieurs mémoires d'importance au nom de la Commission lors de commissions parlementaires. Elle a aussi offert des conférences et des webinaires et participé à des colloques pour faire connaître la Commission ainsi que les droits et obligations des organisations en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Sous sa direction, la Commission a considérablement réduit les délais de traitement de la Section juridictionnelle.

Tout au long de sa présidence, M^e Poitras a été très active dans les efforts collectifs visant l'avancement de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information au Canada. Au cours de l'année 2023-2024, lors de la réunion fédérale-provinciale-territoriale annuelle des commissaires et des ombudsmans à l'information et à la vie privée du Canada, qui s'est tenue à Québec, la Commission a adopté deux résolutions communes portant sur le renforcement du droit à la vie privée des jeunes et des employés avec ses homologues provinciaux, territoriaux et fédéral. Les autorités de protection de la vie privée au Canada, dont la Commission, ont également élaboré un ensemble de principes de développement et d'utilisation responsable de l'intelligence artificielle générative.

Il convient également de saluer la contribution de M^e Philippe Berthelet qui a, lui aussi, pris sa retraite au cours de l'année financière. La première nomination de M^e Berthelet à titre de juge administratif auprès de la Section juridictionnelle de la Commission date de décembre 2016. M^e Berthelet a contribué activement aux activités juridictionnelles de la Commission durant ses deux mandats. Il a toujours eu le souci d'offrir un accès simple et efficace aux services offerts par la Section juridictionnelle et de rendre des décisions avec célérité et en grand nombre.

Au nom de la Commission, je tiens à les remercier chaleureusement pour leur dévouement et pour avoir contribué à la mission fondamentale de la Commission tout au long de leur carrière au sein de notre organisme.

Les perspectives pour la prochaine année

La Commission joue un rôle crucial face aux enjeux contemporains de protection des renseignements personnels et d'accès aux documents des organismes publics. Ce rôle apparaît de façon centrale dans son Plan stratégique 2023-2027. Trois priorités y déterminent l'action de la Commission pour les quatre prochaines années, considérant la mise en application progressive de la Loi 25, l'entrée en vigueur de la Loi 5² en juillet 2024 et les ressources dont elle dispose. La première vise la conformité des organisations à leurs obligations, notamment par un accompagnement accru des citoyens et des organisations dans la compréhension de leurs droits, obligations et recours. La deuxième se concentre sur une prestation de services optimale, alors que la troisième consiste à assurer l'attraction et la rétention du personnel de la Commission.

Les ressources additionnelles octroyées sur une période de cinq ans suivant l'adoption de la Loi 25 constituent un apport appréciable. Bien que ces crédits additionnels soient utiles, le poids des nouvelles responsabilités et la hausse constante du nombre de dossiers à traiter demeurent des défis de taille pour la Commission. Il est important de rappeler, dans ce contexte, les grands efforts déployés par la Commission pour assumer les nouvelles responsabilités qui lui incombent depuis l'adoption de la Loi 25 ainsi que les efforts additionnels qui seront requis à la suite de l'adoption de la Loi 5.

Ainsi, la Commission continue de préparer du contenu informatif à l'aide de capsules et d'outils pratiques qui seront déployés au cours des prochains mois afin d'accompagner les organisations et les citoyens. Elle continue d'optimiser ses processus afin de faire face à la hausse anticipée du nombre de dossiers dans ses deux sections. Finalement, elle travaille sur la rédaction du rapport quinquennal de 2026, qui traitera certainement de la réforme nécessaire du volet « accès » de la Loi sur l'accès et qui inclura les recommandations de la Commission à cet égard.

2. R-22.1 Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux.

Table des matières

Message du ministre	5
Message de la présidente	7
Déclaration attestant la fiabilité des données	9
Mot de la présidente	11
1. La Commission en bref	16
2. Les résultats	20
2.1 Rapport d'activités	21
2.2 Résultats du plan stratégique	46
2.3 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	54
3. Les ressources utilisées	58
3.1 Utilisation des ressources humaines	59
3.2 Utilisation des ressources financières	62
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	65
4. Annexes – autres exigences	68
4.1 Gestion des effectifs	69
4.2 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	70
4.3 Accès à l'égalité en emploi	71
4.4 Allègement réglementaire et administratif	75
4.5 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	76
4.6 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	78
4.7 Politique de financement des services publics	79
Annexe I	80
Demandes traitées par la Commission en 2023-2024	81
Annexe II	82
Code de déontologie des membres de la Commission	83
Annexe III	86
Traitement d'une plainte menant à une enquête administrative	87
Annexe IV	88
Traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission	89

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*, et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (chapitre P-39.1), ci-après la *Loi sur le privé*.

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

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

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

Section de surveillance

La Section de surveillance de la Commission veille au respect des droits et obligations prévus par la *Loi sur l'accès* et la *Loi sur le privé*.³

À ce titre, elle effectue des enquêtes et des inspections. Elle exerce une surveillance des communications de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques ou dans le cadre d'une entente de communication de renseignements personnels. Elle reçoit et examine des avis d'incidents de confidentialité et des déclarations de systèmes biométriques. Elle tient aussi un registre des agents de renseignements personnels à jour 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 des projets de loi ou de règlement, des projets de systèmes d'information ou divers projets administratifs.

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

Activités de promotion et de sensibilisation

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

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

Section juridictionnelle

La Section juridictionnelle intervient notamment dans le cadre des recours prévus pour les citoyens insatisfaits du résultat de leurs démarches pour obtenir l'accès à des renseignements administratifs d'organismes publics ou à des renseignements personnels détenus par de tels organismes ou des entreprises ou la rectification de ces renseignements⁴.

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

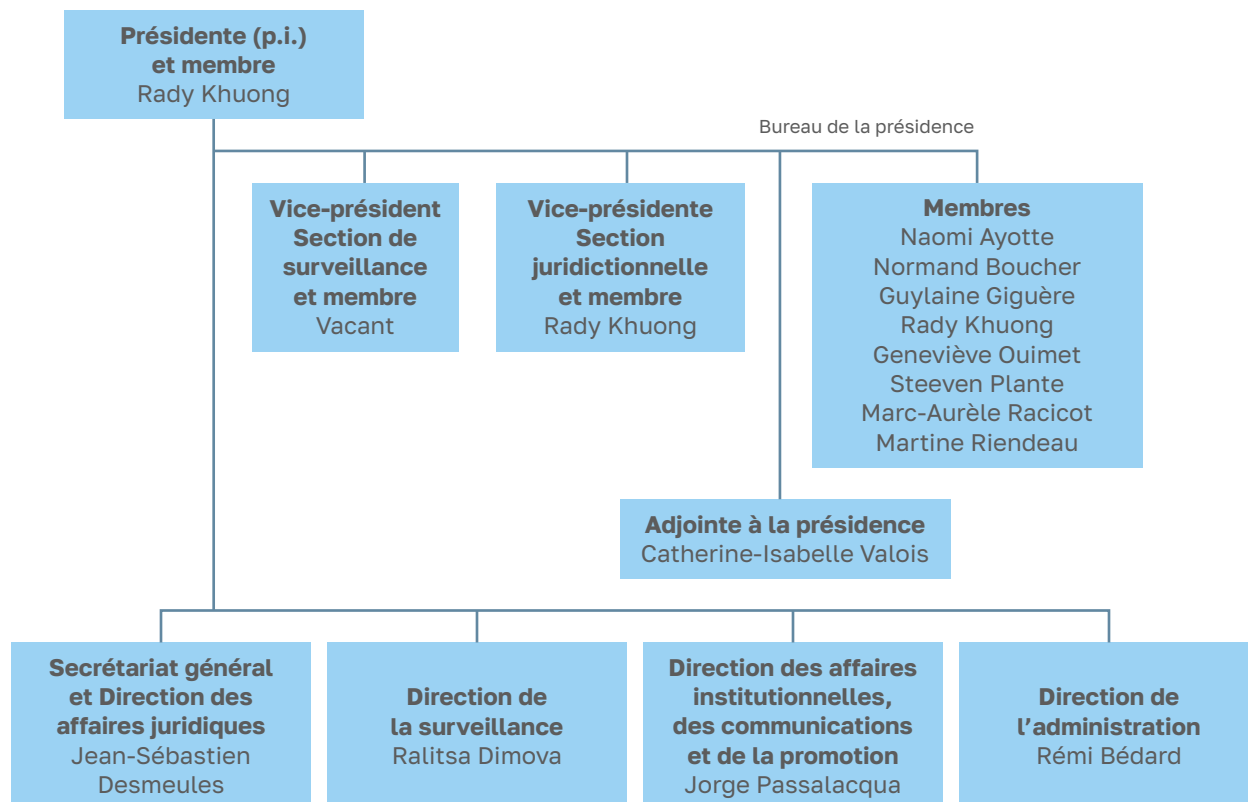
Si un litige persiste, un membre de la Commission tranche la question après avoir permis aux parties de présenter leurs observations par écrit ou lors d'une audience tenue en personne ou par visioconférence. Dans certains cas plus complexes, les parties peuvent être conviées à une conférence préparatoire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

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

Chiffres clés au 31 mars 2024

Chiffres clés	Description
94	Effectif de la Commission, dont 9 membres nommés
12,6 M\$	Budget des dépenses
1 084	Demandes de révision sur l'accès aux documents des organismes publics traitées
552	Demandes de révision sur l'accès ou la rectification de renseignements personnels traitées (secteur public)
281	Demandes d'examen de mésentente traitées (secteur privé)
362	Ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques traitées (secteur public)
277	Plaintes reçues
242	Dossiers de plaintes traités
444	Déclarations de confidentialité reçues
124	Déclarations de biométrie reçues

Organigramme au 31 mars 2024



2. Les résultats

The background features several abstract, semi-transparent blue geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape with a vertical line down its center. To the right, there are two 3D rectangular blocks, one positioned above the other, both tilted at an angle. At the bottom left, there is a large, dark blue trapezoidal shape.

2.1 Rapport d'activités

Activités de surveillance

La Commission exerce des activités de surveillance de l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. En 2023-2024, elle a réalisé des enquêtes et des inspections de sa propre initiative ou à la suite du dépôt de plaintes. Elle reçoit et analyse des avis et des déclarations, lorsque la Loi le prévoit, et rend des avis sur des projets de loi ou de règlement, entre autres. Ces interventions visent notamment à assurer la conformité des pratiques des organismes publics et des entreprises en matière de protection des renseignements personnels.

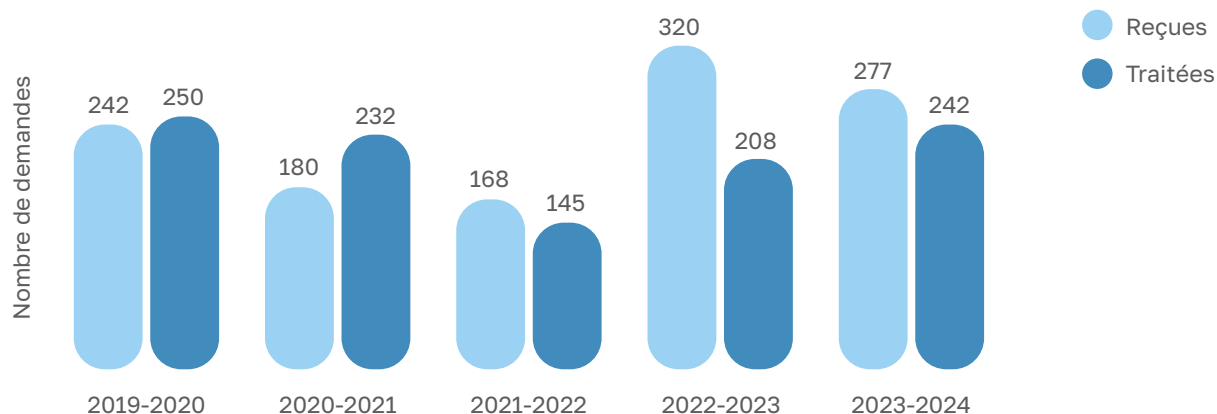
Plaintes et enquêtes

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

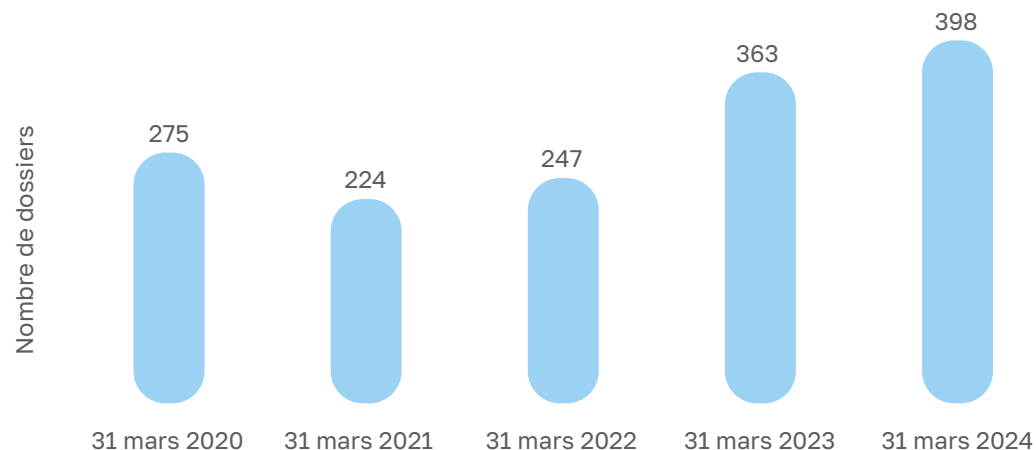
Au cours de l'exercice, la hausse du nombre de dossiers en traitement s'est poursuivie. Comme le démontrent les deux graphiques qui suivent, cette hausse s'explique principalement par l'accroissement, au cours des dernières années, du nombre de plaintes et de signalements reçus. Malgré l'augmentation du nombre de dossiers traités par la Commission, la taille de l'inventaire représente toujours un défi, considérant la hausse du nombre de plaintes reçues et ses capacités limitées de traitement. De plus, l'introduction de plusieurs modifications à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le privé suivant l'adoption de la Loi 25 a complexifié le traitement de certains dossiers. Plus de détails sur la Loi 25 sont présentés à la page 42.

Dans ce contexte, la Commission a poursuivi la révision de ses processus. Pour optimiser le traitement des plaintes et mieux informer sa clientèle, la Commission a adopté et diffusé une [Politique de traitement des plaintes envers les organismes publics et les entreprises privées au regard des obligations sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels](#).

Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées

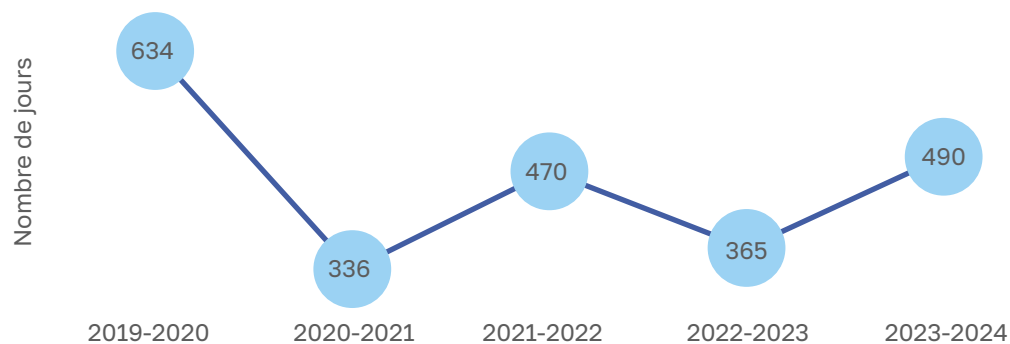


Évolution du nombre de plaintes et d'enquêtes en traitement au cours des cinq dernières années



Le délai moyen de traitement des dossiers a augmenté de 125 jours par rapport à l'année précédente, comme le montre le graphique suivant. L'augmentation du délai de traitement est en partie attribuable au traitement de plus anciens dossiers et au temps consacré aux travaux en lien avec l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi 25.

Évolution du délai moyen de traitement des plaintes et des enquêtes



Plus précisément, 54 % des dossiers ont été traités en moins d'un an, et 29 % dans un délai d'un à deux ans. Malgré l'augmentation du délai moyen de traitement, le pourcentage de dossiers traités dans un délai de plus de deux ans a, pour sa part, baissé de 19 % à 17 %.

Ententes de communication de renseignements personnels

Ententes entre organismes publics

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

Jusqu'au 22 septembre 2023, ces ententes devaient généralement recevoir un avis positif de la Commission. Depuis cette date, les organismes publics doivent transmettre l'entente à la Commission sans que celle-ci émette d'avis. Elle entre en vigueur 30 jours après sa réception. Néanmoins, la Commission continue d'évaluer les documents reçus, notamment en tenant compte des conséquences de la communication des renseignements sur la vie privée des personnes concernées par rapport à la nécessité de leur communication pour la finalité visée, et intervient, au besoin.

Au cours de l'exercice 2023-2024, la Commission a reçu 31 ententes, dont 10 sous le régime en vigueur avant le 22 septembre 2023. Les avis rendus peuvent être consultés sur le site Web de la Commission. Pendant l'année, elle a traité 14 dossiers en vertu de l'ancien régime, et 15 en vertu du nouveau régime, pour un total de 29 dossiers.

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 les recevoir lorsque certaines conditions sont respectées.

L'organisation détentrice des renseignements visés doit entre autres réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et conclure une entente avec le chercheur afin d'encadrer la confidentialité des renseignements personnels. L'entente doit être transmise à la Commission, et elle entre en vigueur 30 jours après sa réception. Les modifications à une entente doivent suivre le même processus et peuvent nécessiter une nouvelle évaluation.

En 2023-2024, la Commission a reçu 441 dossiers d'ententes de ce type, dont 425 ont été analysées. Les demandes portaient sur des renseignements concernant les domaines suivants :

- Éducation;
- Santé et services sociaux;
- Emploi;
- Sciences humaines et sociales;
- Immigration;
- Transports.
- Justice;

Notons que jusqu'au 22 septembre 2022, les chercheurs devaient obtenir une autorisation de la Commission afin de recueillir des renseignements auprès des organisations qui les détenaient. Durant l'exercice 2023-2024, la Commission a traité une demande selon ce régime.

Déclarations de biométrie

Pour identifier et authentifier les personnes, certaines organisations ont recours à la biométrie (lecture d'empreintes digitales, reconnaissance faciale, géométrie de la main, etc.). Si elles constituent une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques, elles doivent la déclarer à la Commission au moins 60 jours avant sa mise en service selon la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*.

En 2023-2024, la Commission a reçu 124 déclarations, soit 118 du secteur privé et 6 du secteur public. Il s'agit d'une augmentation de 59 % par rapport à l'année précédente.

Dans un contexte de recours accru à la biométrie, des informations et des outils tels qu'un document d'orientation sur les horodateurs ou les pointeuses biométriques, un guide d'accompagnement et un modèle de formulaire de consentement ont été rendus disponibles [sur le site Web de la Commission](#).

Déclarations d'incidents

Les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels sont de plus en plus nombreux. Ils peuvent menacer la vie privée des personnes et les exposer à des risques accrus de vol d'identité ou de fraude financière. Depuis le 22 septembre 2022, les organisations doivent aviser la Commission de tout incident qui présente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées. Auparavant, cet avis était réalisé sur une base volontaire.

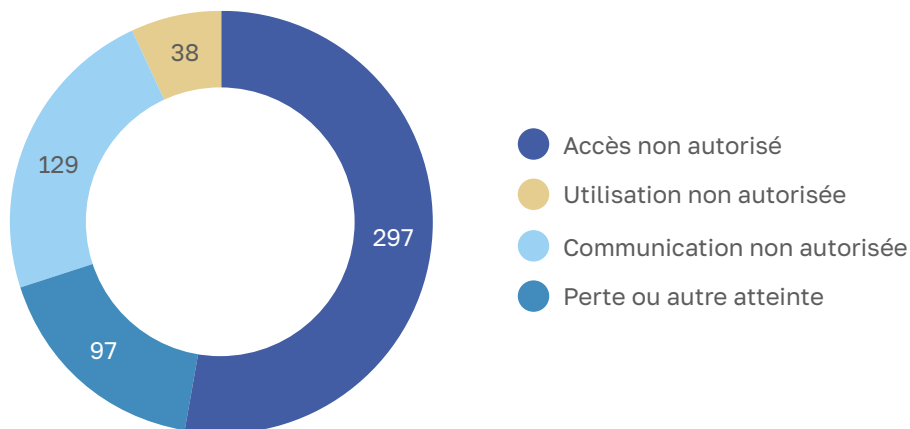
En 2023-2024, la Commission a reçu 444 avis d'incidents (dont 81 % provenant du secteur privé, et 19 % du secteur public) et en a traité 376. En comparant ces données avec celles de l'année financière 2021-2022 (78 avis), la dernière où le régime d'avis volontaire était en vigueur, on observe une augmentation de 469 % du nombre d'avis transmis en lien avec le passage à un régime obligatoire. Cette augmentation est semblable à celle qui a pu être observée dans d'autres juridictions canadiennes à la suite de changements législatifs similaires.

Types d'incidents

Les avis reçus sont répartis en quatre catégories, selon leur nature : accès non autorisé à un renseignement personnel, utilisation non autorisée du renseignement, communication non autorisée du renseignement et perte ou autre atteinte à la protection du renseignement. De ces incidents, 347 appartiennent à une seule de ces catégories (*accès : 208; communication : 77; perte ou autre atteinte : 58; utilisation : 4*). Dans 94 cas, plusieurs types d'incidents se combinent. Trois incidents n'ont pas été catégorisés, car toutes les informations pertinentes n'avaient pas encore été reçues de la part des organisations concernées.

Le graphique suivant représente la répartition de chaque type d'incident, y compris les incidents de plusieurs types.

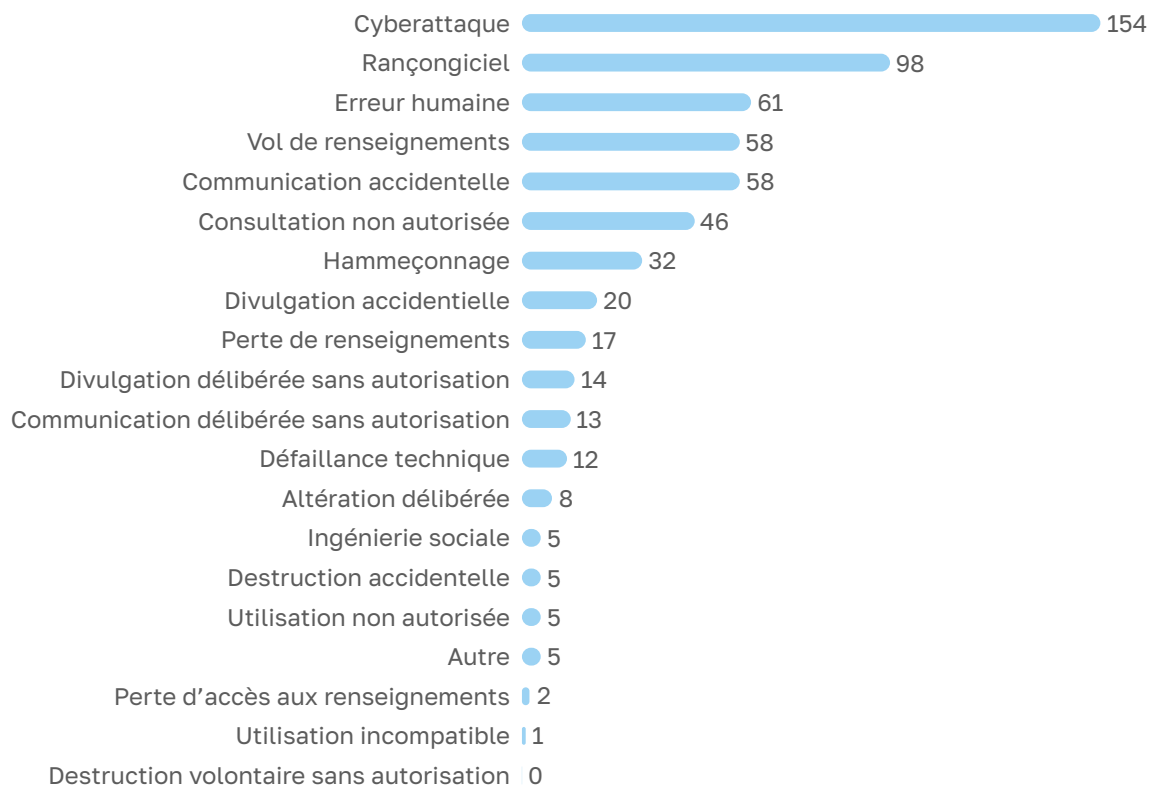
Répartition des déclarations d'incidents reçues, par type, au 31 mars 2024, y compris les incidents combinant plusieurs types



Causes des incidents

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

Répartition des déclarations d'incidents reçues, par cause, au 31 mars 2024, y compris les incidents ayant plusieurs causes



Secteurs d'activité

Le graphique suivant présente la répartition des incidents déclarés en 2023-2024 par secteur d'activité.

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



Application de l'article 21.1 de la Loi sur le privé

L'article 21.1 de la Loi sur le privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels se rapportant aux activités professionnelles d'une personne, sans son consentement, si les critères énoncés à la Loi sont respectés.

En 2023-2024, la Commission n'a accordé aucune autorisation en vertu de cette disposition.

Décisions de la Section de surveillance

La Section de surveillance de la Commission rend des décisions importantes concernant principalement la protection des renseignements personnels. En voici un exemple pour l'année 2023-2024.

Collecte de renseignements personnels pour l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire

La Commission a réalisé deux enquêtes après avoir reçu des plaintes concernant le fait que des entreprises dans le domaine des télécommunications recueillaient la date de naissance, le numéro d'assurance sociale (NAS) et le numéro du permis de conduire d'un client potentiel dans le cadre de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire et de l'activation d'un forfait en vertu d'une offre corporative. Dans ses décisions⁵, la Commission a principalement évalué la nécessité :

- De la collecte du NAS ou du permis de conduire pour la vérification de l'identité et l'identification et la prévention de la fraude;
- De la collecte du NAS pour la vérification du dossier de crédit et le recouvrement de comptes en souffrance.

La Commission a conclu que la collecte du NAS ou du numéro de permis de conduire d'un client potentiel, au choix de celui-ci parmi une liste de pièces possibles, est nécessaire lors de l'ouverture d'un compte de téléphonie cellulaire pour vérifier l'identité de la personne et ainsi prévenir et identifier la fraude.

Cependant, la Commission a conclu que les entreprises n'ont pas démontré la nécessité d'une collecte systématique du NAS pour vérifier la solvabilité d'un client potentiel et recouvrer des sommes impayées. Cet identifiant est parfois requis pour identifier le bon dossier de crédit, mais sa collecte devrait précisément se limiter aux cas où la situation spécifique l'exige.

Par ailleurs, la Commission a rappelé que la collecte d'identifiants sensibles tels que le NAS ou le numéro de permis de conduire contribue à augmenter le risque d'atteinte à la protection des renseignements personnels des clients, voire de fraudes et de vols d'identité. Elle a donc invité les entreprises à explorer des moyens alternatifs à la collecte de ces deux identifiants qui devront être proportionnels aux objectifs poursuivis et minimiser l'atteinte à la vie privée.

Effets d'une inspection ou d'une enquête sur les pratiques

Le fait d'entreprendre une inspection ou une enquête peut convaincre les organisations de régulariser leurs pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Voici quelques exemples d'interventions auxquelles des démarches de sensibilisation ont apporté des solutions satisfaisantes.

5. Ces décisions se retrouvent sur le site Web de la Commission : [Enquête à l'égard de Rogers Communications inc.](#), [Enquête concernant Cellulaire Plus](#).

Diffusion des enregistrements de séances de conseils municipaux

Les pratiques de gestion des renseignements personnels de certaines municipalités, dans le cadre des séances de leur conseil municipal, ont fait l'objet de plusieurs plaintes à la Commission. Celles-ci concernaient la collecte de renseignements personnels des citoyens, la diffusion de séances sur des médias sociaux tels que Facebook et la conservation et l'accessibilité publique des enregistrements des séances. La Commission a effectué une intervention en sensibilisation auprès de l'Union des municipalités du Québec à ce sujet. Cette dernière s'est engagée à sensibiliser ses membres à la protection des renseignements personnels et à leur rappeler les obligations applicables.

Collecte trop étendue pour l'achat de billets

La Commission a reçu un signalement à l'endroit d'une entreprise qui se spécialise dans la vente en ligne de billets de spectacles. Ce signalement indiquait que l'entreprise collectait des renseignements personnels non essentiels pour l'achat de billets, tels que le groupe d'âge et le genre (homme, femme ou non binaire). Toutes les questions étant obligatoires, il était impossible de conclure la transaction sans répondre à ces questions. À la suite de l'intervention de la Commission, l'entreprise a modifié sa plateforme d'achat en rendant optionnelles les questions sur le groupe d'âge et le genre.

Dans un autre dossier, la Commission a reçu une plainte au sujet d'une entreprise de transport urbain par autocar qui exigeait une adresse courriel, un numéro de téléphone et une pièce d'identité lors de l'achat d'un billet d'autobus à la gare. Après l'intervention de la Commission, l'entreprise s'est engagée à modifier sa pratique en limitant la collecte au mois et à l'année de naissance et à détruire les renseignements personnels qui n'étaient plus nécessaires aux fins pour lesquelles ils avaient été recueillis. De plus, elle a modifié sa politique de confidentialité, qui a été rendue disponible sur son site Web.

Caméras de surveillance dans les locaux d'un ministère

La Commission a reçu une plainte à l'endroit d'un ministère concernant l'installation de caméras de surveillance dans l'un de ses centres de services. Ces caméras ne respectaient pas la directive du ministère sur la vidéosurveillance. Pour donner suite à l'intervention de la Commission, celui-ci a opté pour le retrait des caméras installées à l'intérieur du centre de services et en a détruit les enregistrements. De plus, il s'est engagé à faire un rappel à tous ses gestionnaires concernant les dispositions légales qui encadrent l'utilisation de la vidéosurveillance.

Consultation sans droit de dossiers médicaux par des employés dans le secteur de la santé

Au cours des dernières années, la Commission a reçu un nombre croissant de plaintes de citoyens concernant la consultation sans droit de leurs renseignements personnels par des employés ou des professionnels dans le domaine de la santé. En plus de faire des interventions ciblées auprès des organisations concernées, la Commission a fait part de ses préoccupations quant à cette situation dans une [lettre adressée au sous-ministre adjoint](#) et responsable de la protection des renseignements personnels du ministère de la Santé et des Services sociaux le 16 juin 2023. Cette démarche s'inscrivait également dans le contexte de l'adoption de la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux*, qui prévoit que la Commission est responsable d'en surveiller l'application. La Commission a tenu à rappeler l'importance de mettre en place des mesures administratives et technologiques limitant l'accès aux renseignements de santé aux seules personnes pour lesquelles il est nécessaire d'y avoir accès.

Activités de la Section juridictionnelle

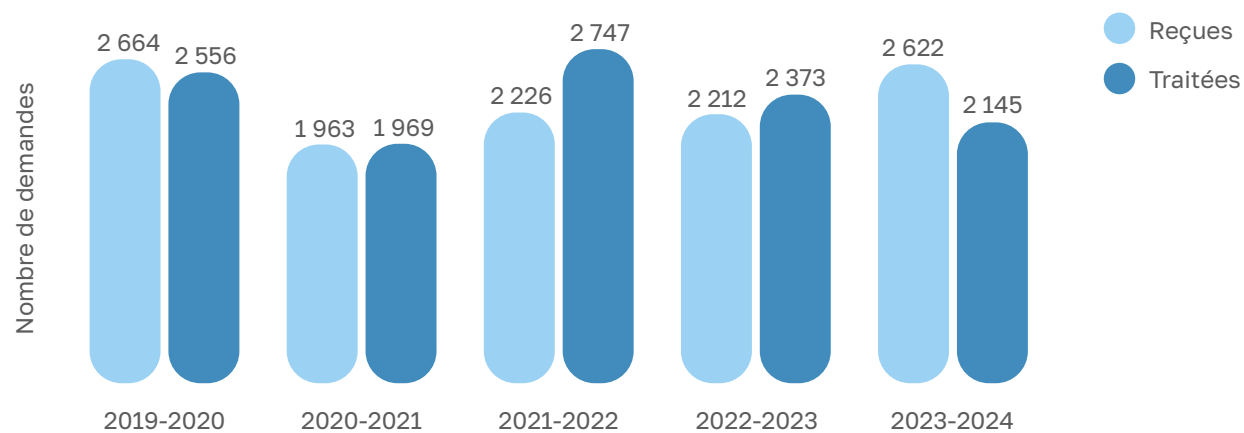
En 2023-2024, la Commission a poursuivi ses activités juridictionnelles principalement liées à l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur privé.

Elle a traité des demandes de révision dans le secteur public et des demandes d'examen de mécontentement présentées par des personnes physiques dans le secteur privé. Les demandes de révision résultent de l'insatisfaction de citoyens quant au traitement, par les organismes publics, de leurs demandes d'accès aux documents contenant des renseignements administratifs ou de leurs demandes d'accès à leurs renseignements personnels ou de leur rectification. Par ailleurs, les demandes d'examen de mécontentement découlent des démarches de citoyens qui désirent obtenir l'accès aux renseignements personnels détenus par les entreprises privées à leur sujet ou leur rectification. La Commission a également traité, à l'occasion, des demandes de certaines organisations d'être autorisées à ne pas tenir compte de demandes d'accès ou de rectification abusives ou non conformes, entre autres.

Demandes

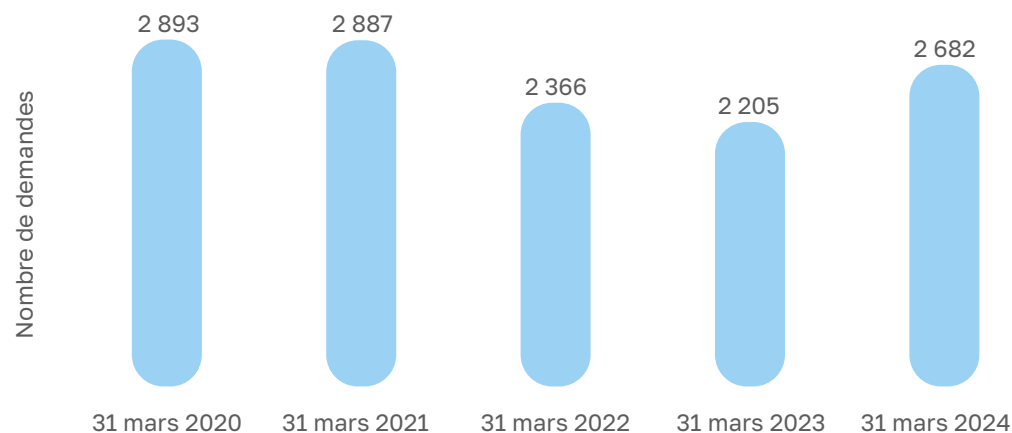
Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers reçus et traités par la Section juridictionnelle depuis 2019-2020. Le nombre de demandes reçues a connu une hausse de 18,5 % par rapport à l'exercice précédent, alors que le nombre de demandes traitées a diminué de 9,8 %. Le nombre de dossiers traités en 2021-2022 constitue un sommet pour la Commission.

Nombre de demandes de la Section juridictionnelle reçues et traitées



Quant au graphique suivant, il illustre l'évolution du nombre de dossiers en attente dans la Section juridictionnelle depuis l'exercice 2019-2020. On observe une hausse de 21,7 % du nombre de demandes en traitement par rapport à l'exercice précédent. Cette croissance est directement corrélée avec l'augmentation de 19 % du volume de demandes reçues.

Nombre de dossiers de la Section juridictionnelle en traitement

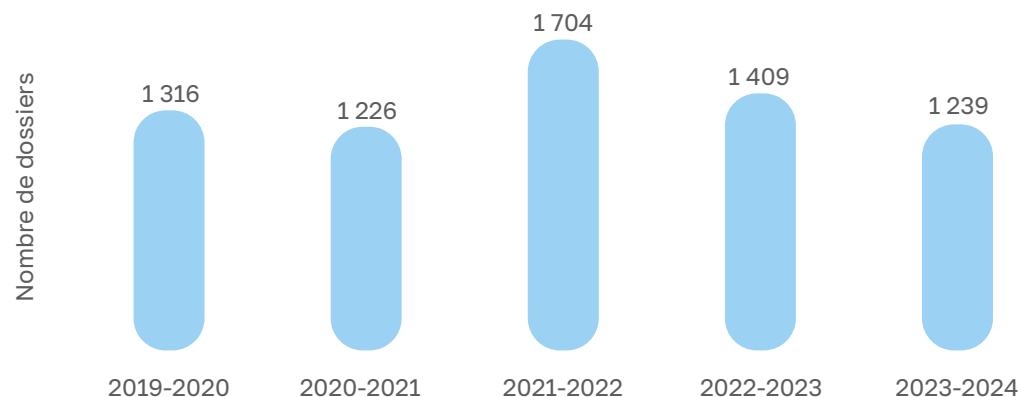


Médiation

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

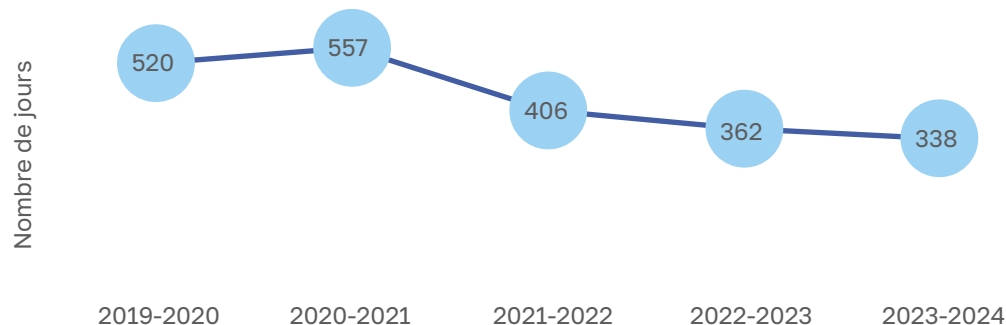
Le nombre de dossiers réglés en médiation a légèrement diminué pendant l'exercice, se chiffrant à 1239 dossiers, soit 170 de moins qu'en 2022-2023. La diminution du nombre de dossiers fixés au rôle d'audience, évoquée ci-après, a contribué à cette baisse, puisque le processus de médiation s'accélère généralement une fois qu'une date d'audience est déterminée.

Nombre de dossiers réglés par la médiation



Comme le montre le graphique suivant, les dossiers clos en médiation le sont toutefois en moins de temps qu'auparavant. La Commission a ainsi atteint le plus court délai moyen des cinq derniers exercices. Cette diminution de 7 % démontre l'efficacité du processus de médiation et les avantages pour les parties d'y participer.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers clos en médiation

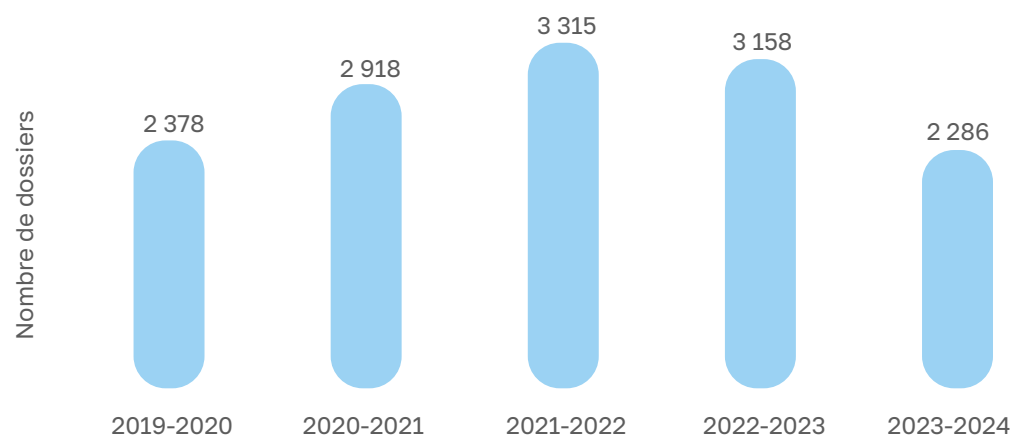


Audiences

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.

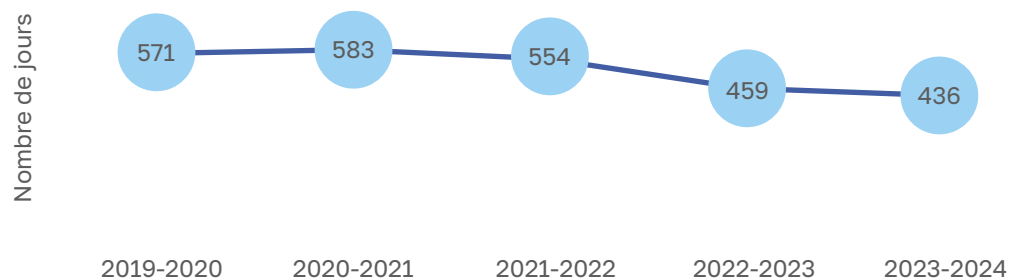
Au cours de l'année 2023-2024, la Commission a fixé 2286 dossiers au rôle d'audience. Ce résultat représente une baisse de 27,6 % par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution survient dans un contexte où des membres de la Commission ont quitté l'organisation ou ont pris leur retraite.

Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience



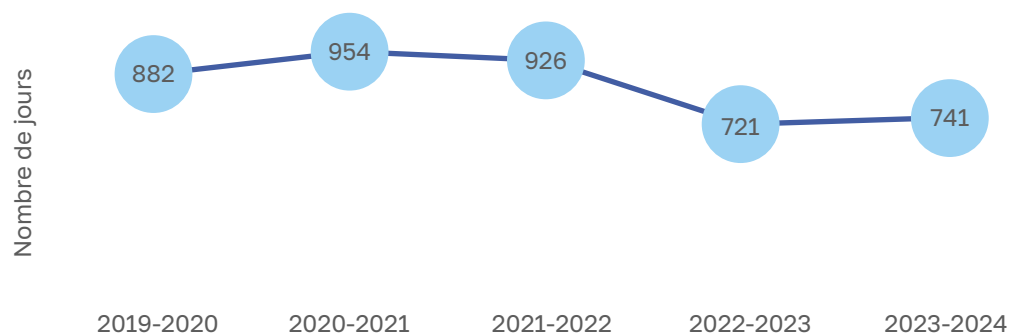
Le graphique suivant présente le délai de traitement des dossiers clos par décision lorsqu'une seule audience est requise. La Commission a réduit le délai moyen de 3,2 % depuis l'année dernière.

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



Le prochain graphique présente l'évolution du délai moyen de traitement lorsqu'une seule audience ne suffit pas à la prise en délibéré du dossier. Il illustre une légère augmentation du délai moyen, soit de 2,8 %, depuis le dernier exercice.

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

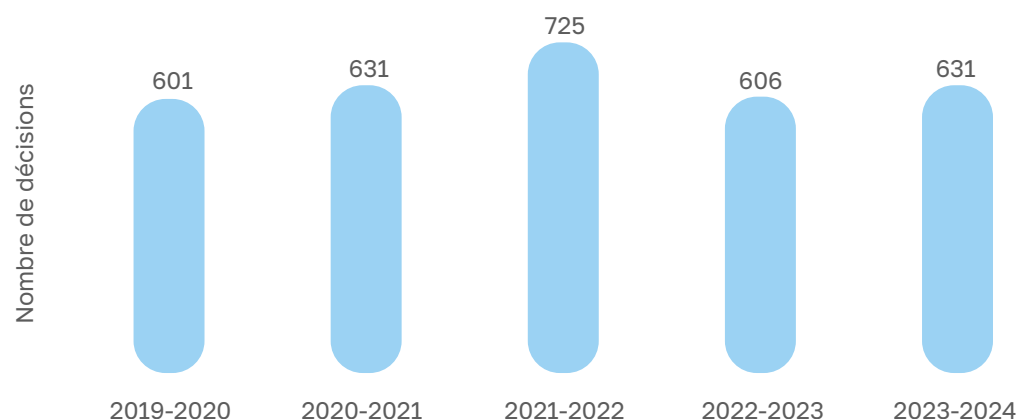


Décisions de la Section juridictionnelle

Lorsque les membres de la Section juridictionnelle de la Commission ont tous les éléments en main pour rendre une décision dans un dossier, ils le prennent en délibéré. Pendant cette période, ils analysent la loi, la jurisprudence, de même que les faits présentés par les parties.

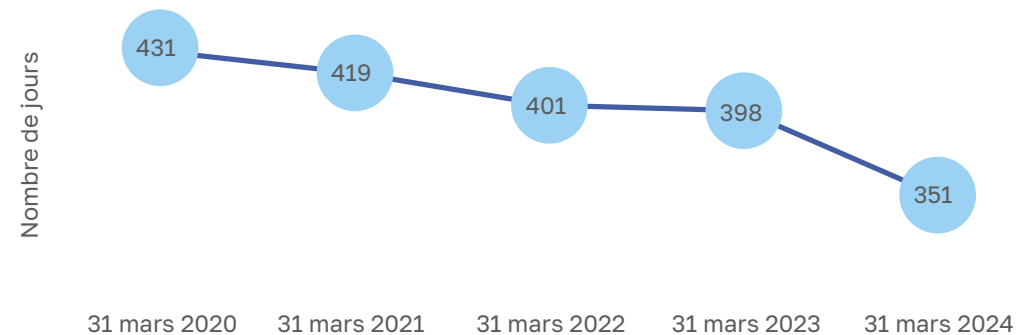
Pour 2023-2024, comme le montre le graphique ci-bas, le nombre de décisions rendues par la Section juridictionnelle a connu une légère hausse par rapport à l'année précédente (+ 25), et ce, malgré le départ de membres de la Commission en cours d'exercice. C'est, en moyenne, après 37 jours de délibéré que ces décisions ont été rendues. Ce délai, relativement stable depuis plusieurs années, est bien en deçà du délai maximum de trois mois prévu par la loi.

Nombre de décisions rendues par la Section juridictionnelle



Le graphique suivant présente l'évolution, au cours des cinq derniers exercices, de l'âge moyen des dossiers juridictionnels en traitement. La baisse du nombre de jours de près de 12 % est notamment attribuable à la diminution du nombre de dossiers en inventaire constatée lors des exercices précédents.

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



Décisions marquantes de la Section juridictionnelle

Parmi les décisions rendues par la Section juridictionnelle de la Commission ou confirmées au cours d'un appel en 2023-2024, les suivantes présentent un intérêt particulier, notamment parce qu'elles concernent un pouvoir récemment octroyé à la Commission ou en raison des enjeux qu'elles soulèvent.⁶

Le nouvel article 137.2 alinéa 2 de la Loi sur l'accès vise uniquement une demande de révision

[Gagliano c. Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, 2023 QCCA 398](#)

Le nouveau pouvoir de la Commission qui lui permet d'interdire à une personne d'introduire une demande sans l'autorisation du président de la Commission vise uniquement la demande de révision, et non la demande d'accès. Le remède pour un organisme qui est d'avis qu'un demandeur d'accès adresse un trop grand nombre de demandes, que celles-ci sont abusives ou qu'elles ne sont pas conformes à l'objet de la loi se trouve plutôt à l'article 137.1 de la Loi sur l'accès.

L'accès aux données brutes d'un dossier médical par la représentante légale d'une usagère inapte est essentiel au respect des droits de cette usagère

[M. L. c. CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2023 QCCA 59](#)

L'accès aux données brutes du dossier médical est essentiel à une participation éclairée de la représentante légale à toute décision affectant le bien-être d'une usagère inapte. Le refus de l'établissement de santé de permettre cet accès va à l'encontre des droits de l'usagère. La Commission rappelle également que dans le domaine de la santé, où les décisions doivent être prises rapidement, l'information doit être communiquée en temps utile, soit dans les meilleurs délais.

L'article 118.4 de la Loi sur la qualité de l'environnement a préséance sur la Loi sur l'accès sous réserve des restrictions d'accès aux articles 28, 28.1 et 29 de la Loi sur l'accès

[Fonderie Horne c. Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, 2022 QCCA 199 \[Appel rejeté : 2023 QCCQ 10259\]](#)

L'article 118.4 de la Loi sur la qualité de l'environnement a préséance sur la Loi sur l'accès, puisque plus généreux et devant être interprété de manière large et libérale. Par conséquent, les articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès, qui protègent les secrets industriels et commerciaux d'une entreprise, ne peuvent être invoqués pour soustraire à l'accès un renseignement identifié à cet article. Seules les restrictions prévues aux articles 28, 28.1 et 29 de la Loi sur l'accès peuvent être invoquées.

6. Les décisions de la Commission sont disponibles [sur le site Web de la SOQUIJ](#).

La Commission dispose d'un nouveau pouvoir lui permettant de circonscrire les demandes d'accès ou de prolonger le délai de réponse de l'organisme public

[Société des traversiers du Québec c. Bérubé, 2023 QCCA 157](#)

Dans le cadre des demandes de ne pas tenir compte d'une demande d'accès, la Commission peut dorénavant circonscrire la demande ou prolonger le délai dans lequel l'organisme doit y répondre. L'exercice consiste à entendre la preuve et les propositions des parties afin de reformuler la demande de manière à en limiter la portée afin qu'elle ne nuise pas sérieusement aux activités de l'organisme public.

La communication de renseignements concernant les actes médicaux facturés par les professionnels à la RAMQ ne les dépouille pas de leur confidentialité

[Shiab c. Régie de l'assurance maladie du Québec \(RAMQ\), 2023 QCCA 30](#)

Les renseignements concernant les actes médicaux facturés par des professionnels à la RAMQ constituent des renseignements personnels de professionnels de la santé et d'usagers. Leur communication à la RAMQ ne les prive pas de leur confidentialité initiale. Par ailleurs, le devoir d'assistance de l'organisme ne l'oblige pas à interpréter ou à reformuler la demande de manière à maximiser les renseignements pouvant être communiqués au demandeur.

Activités de promotion et de sensibilisation

Au cours de l'exercice 2023-2024, 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. Elle a aussi formulé des avis aux parlementaires.

Avis et recommandations aux parlementaires

La Commission émet des avis à l'intention de l'Assemblée nationale, du gouvernement ou des ministères et organismes afin d'assurer la cohérence 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 2023-2024, elle s'est prononcée sur deux projets de loi déposés à l'Assemblée nationale en participant aux consultations particulières et en déposant des mémoires. De plus, elle a rendu public l'un de ses avis sur un projet de règlement. Elle a également comparu devant un comité de la Chambre des communes.

Projet de loi n° 23, *Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique et édictant la Loi sur l'Institut national d'excellence en éducation*

Aperçu du projet de loi

Le [projet de loi](#) vise à modifier l'encadrement légal de l'éducation au Québec. Il prévoit notamment la création de l'Institut national d'excellence en éducation, des changements à la gouvernance des centres de services scolaires ainsi qu'une plus grande mobilité des données au sein du réseau. Plus particulièrement, sous l'angle de la protection et de la gestion des renseignements personnels, il accorde de nouveaux pouvoirs et de nouvelles fonctions au ministre de l'Éducation et prévoit la création d'un système de dépôt et de communication de renseignements en éducation.

Avis de la Commission

Dans [son mémoire](#) daté du 7 juin 2023, la Commission a reconnu la légitimité de permettre au ministre de l'Éducation d'obtenir en temps opportun des données pertinentes à la gestion du réseau de l'éducation. Cependant, elle a estimé que le projet de loi n'assurait pas suffisamment le respect du droit à la vie privée des élèves et de leurs parents.

Pour améliorer le projet de loi à cet égard et mieux l'arrimer au régime général de protection des renseignements personnels de la Loi sur l'accès, elle a formulé six recommandations visant notamment à :

- Baliser les pouvoirs accordés au ministre, en particulier ceux liés à l'évaluation des besoins de « certains élèves ou groupes d'élèves » et à l'intervention auprès d'eux, et les renseignements pouvant être demandés;
- Transférer la fonction d'autoriser les demandes de communication et d'utilisation de renseignements personnels du ministre au responsable de la protection des renseignements personnels du ministère;
- Imposer certaines conditions à l'approbation de ces demandes du ministre, comme l'évaluation de leur objectif par rapport à l'effet sur la vie privée des personnes concernées, en tenant compte de l'intérêt public;
- Renforcer la fonction de surveillance de la Commission en obligeant le ministre à obtenir de sa part certaines approbations liées au système de dépôt et de communication de renseignements;
- Prévoir la réalisation d'une évaluation d'impact algorithmique lorsque le ministre oblige un organisme scolaire à recourir à un système d'intelligence artificielle;
- Mettre en œuvre certaines mesures de gouvernance des renseignements détenus dans le système de dépôt, entre autres en permettant aux personnes concernées d'être informées des accès à leurs renseignements dans ce système.

Les recommandations de la Commission ont partiellement été suivies. Entre autres, la Loi ne permet plus l'obtention de renseignements sur « certains élèves ou groupes d'élèves » par le ministre pour évaluer leurs besoins, mais plutôt sur « certaines catégories d'élèves ou certains groupes d'élèves ». On y a aussi ajouté le droit de toute personne d'être informée de l'identité des personnes qui, dans le système de dépôt et de communication, utilisent ses renseignements personnels ou en reçoivent communication. Davantage d'informations sur l'application de la Loi doivent être transmises à la Commission, même sans mécanisme formel d'approbation : le ministre doit ainsi lui transmettre, entre autres, des rapports d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, de même qu'une copie des règles de gouvernance concernant le système de dépôt et de communication. Enfin, une analyse d'impact algorithmique est obligatoire lorsque le ministre impose l'utilisation d'un outil de prise de décision automatisée.

[La Loi](#) a été sanctionnée le 7 décembre 2023. Elle est entrée en vigueur le jour même, sauf exception.

Projet de loi n° 38, *Loi modifiant la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement et d'autres dispositions législatives*

Aperçu du projet de loi

Le [projet de loi](#) vise à préciser les fonctions du ministre de la Cybersécurité et du Numérique, de même qu'à apporter des ajustements aux règles sur la gestion des ressources informationnelles dans l'administration publique. Il modifie notamment le rôle de la Commission quant à la surveillance des projets numériques gouvernementaux. En effet, il remplace l'obligation qu'ont les organismes publics désignés comme sources officielles de données numériques gouvernementales (SODNG) de faire approuver leurs règles de gouvernance des renseignements personnels par la Commission par une obligation de les lui transmettre. Il prévoit aussi un encadrement particulier pour des projets pilotes en matière de cybersécurité et de numérique.

Avis de la Commission

La Commission a principalement consacré [son mémoire](#) daté du 21 novembre 2023 aux dispositions touchant son rôle. Elle a recommandé de maintenir le mécanisme d'approbation des règles de gouvernance des SODNG avant toute collecte, toute utilisation ou toute communication de renseignements personnels, qui a d'ailleurs récemment été mis en place (2021). La Commission a rappelé que les règles de gouvernance sont un moyen essentiel pour assurer la protection des renseignements personnels, dans la mesure où les SODNG bénéficient d'une grande latitude pour traiter de tels renseignements sans le consentement des personnes concernées. Leur examen minutieux par la Commission, en amont, permet un dialogue constructif avec les organismes et une approche préventive. La modification apportée par le projet de loi la force à avoir recours à une approche répressive en cas de problème, et augmente d'ailleurs la possibilité de non-conformités à la loi ou d'incidents de confidentialité.

Le projet de loi visait également à éliminer ce mécanisme d'approbation pour les dossiers déjà en cours. La Commission s'est interrogée sur les motifs de la modification législative, car en l'occurrence, seules les règles de gouvernance du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) étaient à l'étude au moment de son dépôt. Le MCN est désigné comme SODNG pour les fins de l'identité numérique gouvernementale, un projet impliquant des renseignements éminemment sensibles suscitant la convoitise, à savoir les identifiants uniques de toute la population du Québec. Jusque-là, les échanges entre le MCN et la Commission, possibles grâce au mécanisme d'approbation, avaient permis d'améliorer notablement les règles de gouvernance proposées.

Enfin, la Commission a salué l'arrimage prévu entre les projets pilotes (p. ex. l'expérimentation ou l'innovation en cybersécurité et en numérique et la définition de normes applicables dans ces domaines) et la législation en protection des renseignements personnels. Elle a toutefois recommandé que le gouvernement édicte des règles particulières dans le cadre d'un tel projet lorsqu'il existe un degré élevé d'attente raisonnable en matière de vie privée, sauf si une disposition d'une loi ou d'un règlement prévoit déjà une protection adéquate.

Malgré les représentations de la Commission, le projet de loi n'a subi aucune modification. [La Loi](#) a été sanctionnée le 6 décembre 2023 et est entrée en vigueur le jour même, sauf exception.

Avis sur le projet de règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels

Aperçu du projet de règlement

Le projet de règlement prévoit les critères et modalités à respecter pour anonymiser un renseignement personnel lorsque les fins auxquelles il a été recueilli ou utilisé sont accomplies, en vertu des articles 73 de la Loi sur l'accès et 23 de la Loi sur le privé. Il rappelle que les organisations sont tenues de déterminer d'emblée la finalité pour laquelle les renseignements anonymisés seront utilisés, en accord avec les balises prévues par ces articles. Il exige notamment que le processus d'anonymisation soit supervisé par une personne compétente en la matière. Il prévoit aussi qu'une analyse doit démontrer, après la fin du processus, que le risque résiduel de réidentification est très faible. L'organisation doit régulièrement réévaluer ce risque et tenir un registre de ses opérations d'anonymisation.

Avis de la Commission

Le 2 février 2024, la Commission a transmis un avis au gouvernement concernant le projet de règlement. Rappelant le consensus autour des risques importants de réidentification et les conséquences significatives qui peuvent en découler, elle a d'abord appelé à revoir la loi elle-même avant d'adopter un règlement. La Commission a soutenu que puisque l'anonymisation est envisageable à plusieurs étapes du cycle de vie des renseignements personnels, elle devrait être abordée de façon générale et complète dans la loi avant l'adoption d'un règlement. Autrement, celui-ci ne s'appliquerait pas à toutes les formes possibles de cette opération. La Commission a aussi suggéré d'exclure les renseignements anonymisés de la portée du droit d'accès aux documents auxquels ils seraient soumis dans le secteur public.

Quant au règlement lui-même, la Commission a invité le gouvernement à le clarifier. Elle a suggéré de préciser la réévaluation «régulière» du risque de réidentification en ajoutant l'obligation de la mener au moins une fois par année, de même que chaque fois qu'un événement peut avoir un impact sur ces risques. Elle a aussi recommandé le retrait de la notion de «risque résiduel de réidentification très faible», l'estimant trop imprécise en raison des nombreux facteurs à considérer. Dans certaines situations, ce risque «très faible» pourrait ainsi ne pas être adéquat pour satisfaire le seuil prévu par la loi.

La version définitive du règlement a été publiée dans la Gazette officielle du 14 mai 2024, après avoir subi des modifications mineures. Les recommandations de la Commission n'ont pas été retenues. Le règlement est entré en vigueur le 30 mai 2024, sauf l'article 9, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2025.

Comparution devant le Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes du Canada dans le cadre de travaux sur le projet de loi n° C-27, *Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*⁷

Aux côtés de ses homologues de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, la Commission [a comparu](#) le 12 décembre 2023 devant les parlementaires fédéraux membres du Comité permanent de l'industrie et de la technologie (INDU) de la Chambre des communes, dans le cadre de son étude du projet de loi

7. PROJET DE LOI n° C-27 – Loi édictant la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs*, la *Loi sur le Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données* et la *Loi sur l'intelligence artificielle et les données* et apportant des modifications corrélatives et connexes à d'autres lois.

n° C-27. Celui-ci vise entre autres la modernisation de la loi fédérale applicable aux entreprises en matière de protection des renseignements personnels et l'introduction d'une loi sur l'intelligence artificielle. M^e Diane Poitras, présidente de la Commission à ce moment, a présenté les récentes modifications législatives entrées progressivement en vigueur au Québec ces dernières années et de premières impressions sur leur mise en œuvre, de même que des réflexions sur l'harmonisation et l'interopérabilité du projet de loi n° C-27 avec la législation québécoise et sur l'encadrement de l'intelligence artificielle.

Présence de la Commission sur le Web et les médias sociaux

La Commission présente, sur son site Web, une information pertinente, claire et accessible pour ses clientèles. Elle est également active 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 achevé la refonte complète de son site Web afin de le rendre plus convivial, d'enrichir son contenu et de renouveler son identité visuelle. La nouvelle version a été officiellement mise en ligne le 29 février 2024. L'arborescence est organisée selon les missions de la Commission et ses clientèles : elle facilite la recherche et la compréhension de l'information. Le site Web est adapté à la consultation sur tout type d'appareil et respecte les standards d'accessibilité du gouvernement de façon à être aisément consultable par les personnes ayant une déficience visuelle.

Ce chantier majeur a également été l'occasion, pour la Commission, d'améliorer et de mettre à jour l'ensemble des contenus de son site Web, notamment en lien avec l'adoption de la Loi 25. La rédaction des textes et leur publication sur l'ancien site Web ont été amorcées en juin 2022 et finalisées parallèlement aux travaux de refonte, au cours de l'hiver 2024.

Le site Web de la Commission continue de croître et d'être bonifié. La Commission poursuit notamment l'ajout de contenus en lien avec la Loi 25 et la nouvelle *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux*. Ce nouveau site Web témoigne de l'engagement de la Commission à informer et à accompagner les citoyens, les entreprises et les organismes publics.

Durant l'année financière 2023-2024, tant sur son ancien que sur son nouveau site Web, la Commission a diffusé 42 nouvelles permettant d'annoncer et de relayer de nouveaux outils, des événements, des orientations ou des déclarations.

Activités de la Commission sur les médias sociaux

La Commission est active sur deux médias sociaux : LinkedIn et X.

Au 31 mars 2024, le compte LinkedIn était suivi par 2495 abonnés représentant une variété d'acteurs des secteurs public et privé intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, qu'ils œuvrent dans le domaine juridique, technologique ou commercial. Le nombre d'abonnés a connu une progression significative, augmentant de 2097 depuis le 1^{er} avril 2023.

La Commission a publié 62 messages sur ce média social. Ceux-ci ont généré 104 508 impressions pendant l'année. En particulier, les utilisateurs de LinkedIn ont été intéressés par la publication des lignes directrices sur le consentement, les avis de nomination et de recrutement et les nouvelles concernant les dispositions de la Loi 25.

Sur X, le compte de la Commission, @CAI_Quebec, était suivi par 701 abonnés au 31 mars 2024. Pendant l'année financière, la Commission y a diffusé 62 gazouillis promouvant ses activités et ses publications.

Réponses aux demandes des médias

La Commission déploie des efforts importants pour répondre aux demandes que lui adressent des journalistes et des recherchistes concernant des dossiers d'actualité en lien avec sa mission et ses mandats.

Au cours de l'année, elle a reçu et traité 101 demandes de la part de journalistes d'une variété de médias, québécois pour la plupart, mais aussi des autres provinces du Canada.

Les demandes concernaient principalement les sujets suivants :

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

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, notamment pour attirer l'attention des pouvoirs publics et des organisations sur certains enjeux d'actualité dans ces domaines.

L'année 2023-2024 a été particulièrement féconde à cet égard. Du 3 au 5 octobre 2023, la Commission a reçu ses homologues à Québec lors de la réunion fédérale-provinciale-territoriale annuelle des commissaires et des ombudsmans à l'information et à la vie privée du Canada. Lors de cette rencontre, les autorités ont discuté des principaux enjeux et des défis auxquels ils doivent s'attaquer et ont adopté trois résolutions communes. Peu après, en décembre, elles ont aussi diffusé des principes applicables à l'intelligence artificielle générative.

Résolution sur la modernisation du système d'accès à l'information

À une ère où la désinformation gagne du terrain et est marquée par la perte de confiance des citoyens en leurs institutions démocratiques, la Commission et ses homologues [ont exhorté](#) leurs gouvernements respectifs à améliorer les systèmes en place de façon urgente. Ils ont rappelé que la transmission de réponses complètes, en temps utile, est le socle d'une transparence efficace. Les autorités rappellent qu'une culture de la transparence doit régner au sein des organismes publics. Elles encouragent ces derniers à recourir à la diffusion proactive, à limiter leur recours aux restrictions lors du traitement des demandes d'accès, à assurer une saine gestion documentaire et à investir davantage dans la formation adéquate de leur personnel en matière d'accès. Des modifications législatives majeures sont aussi requises pour appuyer ces changements.

Résolution sur la primauté de l'intérêt supérieur des jeunes en matière de protection des renseignements personnels

La Commission⁸, tout comme ses homologues, est préoccupée par l'exploitation commerciale des renseignements des jeunes. Les autorités canadiennes chargées de la vie privée [ont demandé](#) à leurs gouvernements respectifs et aux organisations de mieux protéger l'intérêt supérieur des jeunes, un principe consacré par la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. Elles les ont invités à adopter diverses mesures visant à limiter certaines pratiques intrusives comme le suivi en ligne et le profilage, à faire preuve de plus de transparence et à préserver les droits d'accès, de rectification et de recours des jeunes.

Pour concrétiser ces recommandations, la Commission et ses homologues ont diffusé un [document accompagnateur](#) présentant des exemples de la manière dont les organisations pourraient appliquer les principes de la résolution. Soucieux que leurs orientations trouvent écho auprès des jeunes et de leurs proches et leur soient accessibles, ils ont également publié une [version en langage clair](#) de la résolution. Ces documents supplémentaires sont une première pour une résolution des autorités canadiennes chargées de la vie privée.

L'effet de la résolution se fait déjà sentir. Son texte a été lu presque intégralement lors de l'étude détaillée du projet de loi fédéral n° C-27.⁹ Les parlementaires ont convenu d'intégrer la notion d'intérêt supérieur des jeunes dans le préambule de la future loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé à l'échelle fédérale.

Résolution sur la protection de la vie privée du personnel sur les lieux de travail

Les technologies de surveillance numérique des salariés, en forte progression, peuvent entraîner des conséquences disproportionnées sur la vie privée des employés, leur carrière et leur bien-être général. Elles impliquent souvent des renseignements qui vont au-delà de ceux qu'il est raisonnable de recueillir pour la gestion des rapports de travail et l'application des lois du travail.

La [troisième résolution commune](#) de la Commission et de ses homologues a affirmé la nécessité de moderniser les lois qui protègent la vie privée sur les lieux de travail, voire d'en adopter là où elles

8. La Commission a soumis au ministre responsable, en 2022, un [Rapport spécial sur la protection des renseignements personnels des mineurs au Québec](#).

9. Le député Rick Perkins en a fait la lecture lors de la [séance du 10 avril 2024](#) du comité INDU de la Chambre des communes.

sont carrément inexistantes, afin de protéger le personnel d'une surveillance envahissante exercée par les employeurs. Les autorités canadiennes ont ainsi invité les gouvernements à renforcer les lois sur la protection des renseignements personnels à cet égard, notamment en interdisant les pratiques inappropriées et en fournissant aux membres du personnel des moyens concrets et accessibles de contester le recours déraisonnable aux outils de surveillance et d'obtenir réparation en cas de préjudice. Elles ont aussi appelé les employeurs à mieux protéger les renseignements des membres de leur personnel, entre autres en faisant preuve de plus de transparence envers eux et en utilisant les outils de surveillance, dont ceux fondés sur l'intelligence artificielle, de manière minimale, proportionnée, juste et adéquate.

Déclaration sur le respect de la vie privée dans le développement et l'utilisation de l'intelligence artificielle générative

Depuis le lancement public de ChatGPT en 2022, l'engouement pour l'intelligence artificielle générative ne s'est pas démenti, et cette technologie a fait son chemin dans la vie des individus et les pratiques des organisations. Bien que les outils qui la mobilisent puissent poser de nouveaux risques relatifs à la vie privée et soulever de nouvelles questions au sujet du traitement de renseignements personnels, la Commission et ses homologues ont rappelé, dans une [déclaration commune](#) diffusée en décembre 2023, qu'ils n'échappent pas aux cadres législatifs actuels. Les organisations qui développent, offrent ou utilisent l'intelligence artificielle générative doivent donc les respecter. La déclaration présente la façon dont des principes clés de protection de la vie privée s'appliquent au développement et à l'utilisation de ces outils et fournit des exemples de bonnes pratiques, tant à l'intention des développeurs et des fournisseurs que des organisations utilisant l'intelligence artificielle générative.

Entrée en vigueur de la Loi 25 et accompagnement des organisations

La *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (Loi 25) modernise le cadre juridique québécois applicable aux renseignements personnels. Les changements majeurs qu'elle apporte concernent les organisations, tant publiques que privées, de même que la Commission.

Entrée en vigueur des nouvelles dispositions

La majorité des dispositions de la Loi 25 sont entrées en vigueur en septembre 2023. Depuis cette date, les organisations ont de nouvelles obligations concernant notamment :

- La gouvernance (p. ex. l'adoption de règles ou de politiques et les pratiques de gouvernance);
- L'information donnée aux personnes concernées (p. ex. la diffusion de politiques de confidentialité);
- Le recours aux technologies (p. ex. la désactivation par défaut des technologies comprenant des fonctions d'identification, de localisation ou de profilage);
- La protection de la vie privée, dès la conception et par défaut (p. ex. les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et le paramétrage le plus protecteur de la vie privée par défaut);
- Le consentement, ses critères de validité et les exceptions (p. ex. le consentement donné à chacune des fins visées et l'exception pour l'utilisation de renseignements dépersonnalisés à des fins de recherche interne);
- La destruction ou l'anonymisation de renseignements personnels lorsque la finalité de leur collecte est accomplie;
- La communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

Les personnes concernées ont de nouveaux droits. Dans certaines circonstances, elles peuvent demander aux entreprises de cesser la diffusion d'un renseignement personnel ou de désindexer un hyperlien rattaché à leur nom. Elles ont aussi le droit, par rapport aux décisions entièrement automatisées qui les concernent, d'obtenir plus d'informations sur le processus ou d'avoir l'occasion de présenter leurs observations à un membre du personnel en mesure de réviser la décision. Elles peuvent aussi accéder, à certaines conditions, aux renseignements personnels d'un proche décédé. À compter de septembre 2024, elles pourront également exercer un droit à la portabilité de leurs renseignements personnels lors d'une demande d'accès à ceux-ci.

Enfin, la Commission peut désormais imposer des sanctions administratives pécuniaires aux entreprises contrevenant à la loi et tenter des poursuites pénales pour de nouvelles infractions à la Loi sur le privé.¹⁰

Accompagnement des organisations

Au-delà de la refonte de son site Web, la Commission a poursuivi, en 2023-2024, ses efforts d'accompagnement pour aider les organisations à se conformer aux dispositions de la Loi 25 en diffusant des orientations par différents canaux et outils. Elle a continué de se concentrer sur des sujets touchant un grand nombre d'organisations.

Lignes directrices en matière de consentement

Depuis 2022, la Commission a la fonction d'élaborer des lignes directrices pour faciliter l'application des lois dont elle assure la surveillance. Ces documents, bien qu'ils n'aient pas force de loi, permettent de clarifier certains aspects de la loi et les attentes de la Commission.

Elle a diffusé, en octobre 2023, ses premières [lignes directrices portant sur les critères de validité du consentement](#). Ce document, qui tient compte des modifications apportées par la Loi 25, présente des précisions quant aux caractéristiques que doit avoir le consentement obtenu en vertu de la Loi. Il présente à la fois les obligations des organisations et de bonnes pratiques qui leur sont suggérées, de même que de nombreux exemples.

Une première version des lignes directrices a fait l'objet d'une consultation publique de mai à juillet 2023. Une pluralité de parties prenantes a ainsi pu commenter la première version du document sur la plateforme de Consultation Québec, que ce soit par l'entremise de mémoires (dans le cas d'une vingtaine d'intervenants ciblés) ou d'un questionnaire. Leurs commentaires ont permis à la Commission de bonifier les lignes directrices et de clarifier certains aspects pour mieux répondre aux défis des organisations en matière de consentement. Dans un souci de transparence, la Commission a publié un [document de rétroaction](#) revenant sur cette démarche de consultation, dans lequel elle synthétise les principaux commentaires reçus et y répond. On peut également y trouver un lien vers l'ensemble des mémoires qui lui ont été soumis.

Guides et outils

Puisque la Loi sur l'accès et la Loi sur le privé obligent désormais les organisations à réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée dans plusieurs situations, la Commission a revu en profondeur son [guide d'accompagnement à cette démarche](#), dont la dernière mise à jour datait de 2021. Dans la nouvelle version

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

parue en septembre 2023, elle a notamment ajouté des précisions sur les situations prévues par la loi et leurs particularités, de même que sur la rédaction d'un rapport. Le guide a fait l'objet d'une restructuration visant à le rendre plus convivial pour les organisations.

Faisant suite à une demande de longue date de ses clientèles, la Commission a également diffusé, en septembre 2023, un [modèle générique de rapport d'évaluation](#) visant à faciliter la documentation formelle des démarches des organismes publics et des entreprises. Ce modèle est complémentaire au guide. Non obligatoire, il doit être adapté selon le contexte du projet concerné.

Une autre nouvelle obligation, d'application particulièrement large, est celle de diffuser une politique de confidentialité pour toute collecte de renseignements personnels par un moyen technologique. Le gouvernement a édicté un règlement visant à préciser les critères applicables aux politiques de confidentialité des organismes publics. Toutefois, il ne s'applique pas au secteur privé. Afin de faciliter la tâche des entreprises, la Commission a diffusé, en décembre 2023, un [guide pour rédiger une politique de confidentialité simple et claire](#). Ce document précise ce qu'est une telle politique, ce qu'elle devrait contenir et la façon de la rédiger en termes simples et clairs, comme le prévoit la loi.

Partenariats

En 2023-2024, la Commission a collaboré avec deux organismes externes pour faire connaître son rôle et les dispositions de la Loi 25 :

- M^e Diane Poitras, alors présidente, et M^e Rady Khuong, alors vice-présidente, ont ainsi brossé un portrait de la Commission et de sa fonction juridictionnelle dans une [entrevue avec la SOQUIJ](#), relayée sur le blogue de cet organisme en janvier 2024.
- En août 2023, M^e Poitras a également [discuté avec la vice-présidente, Travail, santé, sécurité et affaires juridiques du Conseil du patronat du Québec](#) sur des enjeux en lien avec l'entrée en vigueur de la majorité des nouveautés introduites par la Loi 25, en septembre 2023.

Ces interventions sont d'excellentes occasions de rejoindre les différentes clientèles de la Commission par des canaux avec lesquels elles sont déjà familières.

Événements

La Commission a été très sollicitée pour participer à divers événements en lien avec la Loi 25. Au total, en 2023-2024, ses représentants et sa présidente ont participé à 28 conférences, webinaires ou panels diffusés en direct ou offerts en rediffusion, ce qui a permis de joindre plus de 8000 personnes de tous horizons.

Parmi les événements importants, citons les suivants :

- Participation à l'International Association of Privacy Professionals Global Privacy Summit 2023 (4 mai 2023);
- Webinaire sous forme de panel de discussion auprès du Conseil du patronat du Québec (19 juin 2023);
- Webinaire auprès de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (10 août 2023);

- Participation au colloque du Réseau municipal en technologies de l'information (20 septembre 2023);
- Allocution d'ouverture à la Journée professionnelle de l'Association sur l'accès et la protection de l'information (2 octobre 2023);
- Webinaire auprès du Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (30 octobre 2023);
- Participation à une table ronde au colloque Gouvernances de l'information organisé par l'Université du Québec à Montréal et Bibliothèque et Archives nationales du Québec (1^{er} novembre 2023);
- Webinaire à l'occasion de la Journée internationale de protection des données personnelles auprès du réseau d'alerte gouvernemental du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (25 janvier 2024);
- Webinaire à l'Événement public numériQC 2024 (20 février 2024);
- Webinaire auprès de la communauté gouvernementale en expérience client (14 mars 2024).

Modernisation de la Commission

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

En 2023-2024, la Commission a notamment préparé et diffusé un [cadre général d'application des sanctions administratives pécuniaires](#), qu'elle peut imposer depuis le 22 septembre 2023 aux entreprises enfreignant certaines dispositions de la Loi sur le privé. Ce cadre explique les facteurs dont la Commission tient compte et précise certains aspects du processus d'imposition d'une sanction. Par ailleurs, en plus d'adopter une nouvelle politique de traitement des plaintes en surveillance, la Commission a mis à jour son formulaire de plainte et en a créé une [version électronique](#). Cette politique permet notamment le dépôt d'une plainte de manière anonyme.

Sur le plan de la gouvernance, la Commission a adopté un nouveau plan stratégique pour la période 2023-2027, dont le présent rapport rend compte. Elle s'est également dotée de différents documents pour structurer sa conformité aux nouvelles dispositions de la Loi sur l'accès, dont une procédure de gestion des incidents de confidentialité, une nouvelle procédure de traitement des demandes d'accès et une nouvelle directive sur les sondages. Du côté de la gestion documentaire, elle a poursuivi ses efforts de modernisation en révisant son plan de classification et sa charte de nommage, entre autres.

Enfin, afin de faire face aux défis de recrutement qui se présentent à l'heure où elle doit grandir pour assumer ses nouvelles fonctions, elle a renouvelé son processus de dotation.

2.2 Résultats du plan stratégique

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

Le contexte entourant le respect de la vie privée des citoyens et la transparence des organismes publics est en constante évolution. 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 de pratiques qui ne respectent pas la législation. 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 dans ces deux domaines.

Orientation 1 : accompagner les clientèles dans la compréhension de leurs droits

La Commission poursuit ses efforts 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 pourront mieux faire valoir leurs droits, prendre des décisions éclairées et exercer leurs recours. Parallèlement, de l'information adaptée aux besoins des organisations favorisera 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 : à déterminer.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Méthodologie établie	Taux initial établi	Taux initial plus trois points de pourcentage	Taux initial plus quatre points
Résultats	Atteinte	Sans objet	Sans objet	Sans objet

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 : à déterminer.)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Méthodologie établie	Taux initial établi	Taux initial plus trois points de pourcentage	Taux initial plus quatre points
Résultats	Atteinte	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Orientation 2 : optimiser les interventions en surveillance

La Commission continue de raffiner ses pratiques de surveillance afin de favoriser la conformité des organisations aux obligations en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Dans la continuité de ses orientations stratégiques précédentes, le déploiement de ses ressources sera optimisé de manière à prioriser les interventions sur des enjeux identifiés comme étant prioritaires. De façon préalable à la réalisation de ces interventions, la Commission détermine des enjeux prioritaires en tenant compte, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels visés, de la prévalence des pratiques problématiques, du préjudice que ces pratiques 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	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La compréhension et l'application des nouvelles dispositions introduites par la Loi 25 sont des enjeux prioritaires pour la Commission. Elles sont essentielles au renforcement effectif de la protection des renseignements personnels des citoyens. En 2023-2024, la Commission a donc réalisé des interventions préventives pour mieux outiller les organisations et visant le respect de la loi. Elle a ainsi élaboré et émis des lignes directrices sur les critères de validité du consentement et conçu et diffusé un guide à l'intention des entreprises sur la rédaction d'une politique de confidentialité. Ces deux thèmes ont été retenus parce qu'ils concernent une vaste proportion d'organisations soumises aux lois. La bonne application des règles afférentes a aussi un effet direct sur l'information offerte aux citoyens et leur degré de contrôle quant à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels.

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 et 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 et les plaintes soumises à sa Section de surveillance et de simplifier l'accès à ses services. Par ces orientations et objectifs, elle 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 la Section juridictionnelle et les plaintes soumises à la 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 sans que ces responsabilités soient accompagnées de ressources conséquentes, 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 efficace 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 et 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 la 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	Cible atteinte	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

L'indicateur retenu pour cet objectif stratégique porte sur les délais de traitement des dossiers juridictionnels. L'objectif est de réduire le délai entre la date de dépôt de 90 % des recours et la date fixée de la première audience : 5 jours de moins par rapport à 2023-2024 en 2024-2025, 10 jours de moins par rapport à 2023-2024 en 2025-2026 et 15 jours de moins par rapport à 2023-2024 en 2026-2027. Le plan stratégique prévoit qu'en 2023-2024, la Commission devait établir la cible pour les années à venir. C'est en se basant sur la moyenne de 351 jours de la dernière année qu'elle a réalisé cet exercice.

Objectif 3.2 : réduire les délais de traitement des plaintes soumises à la 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	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La Commission a adopté sa Politique de traitement des plaintes envers les organismes publics et les entreprises privées au regard des obligations sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. En encadrant et en harmonisant la gestion des plaintes au sein de la Section de surveillance et en orientant ses actions de surveillance, la Commission vise à améliorer ses délais de traitement.

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 de ses clientèles. Celles-ci ont indiqué lors d'un sondage de satisfaction réalisé en 2020 que l'accessibilité des services ainsi que la célérité du traitement des demandes, malgré les efforts de la Commission, n'étaient pas toujours à la hauteur de leurs attentes.

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 du 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	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le taux de satisfaction initial est tiré d'un sondage de satisfaction effectué par la firme SOM à la demande de la Commission et publié en février 2020. Concernant les communications téléphoniques, 57 % des usagers avaient alors indiqué que la réponse obtenue de la Commission avait satisfait leur besoin, se disant très satisfaits ou assez satisfaits.

Objectif 4.2 : rehausser l'expérience des utilisateurs du 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 %	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, la Commission a procédé à la refonte complète de son site Web. Son lancement a eu lieu le 29 février 2024. Les taux initiaux de satisfaction ont été déterminés entre la date du lancement du site et la fin de l'année financière 2023-2024 par le biais d'un sondage disponible sur les pages Web visitées par les usagers. Les taux de satisfaction ont été arrondis et se présentent comme suit : 66 % des utilisateurs du site Web y ont trouvé ou partiellement trouvé l'information qu'ils cherchaient. De ce nombre, 88 % des utilisateurs ont jugé que les informations étaient très ou assez claires et faciles à comprendre.

Il importe de souligner qu'une portion non négligeable du public qui communique avec la Commission, que ce soit par téléphone ou courriel ou en visitant le site Web, cherche à obtenir des informations qui ne relèvent pas de la mission de l'organisation. Bien que le personnel de la Commission s'efforce de rediriger ces demandes vers d'autres ressources, il demeure que d'autres organismes sont en meilleure position pour répondre à ce type de questions. De plus, ces demandes pour lesquelles la Commission ne peut offrir de réponse satisfaisante transparaissent dans les mesures de satisfactions effectuées auprès du public.

Objectif 4.3 : 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	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de l'exercice financier, la Commission a amorcé la rédaction d'un dossier d'affaires qui lui permettra de développer le système d'information nécessaire au traitement entièrement numérique des plaintes en surveillance au cours de l'année 2024-2025 et de le mettre en application en 2025-2026.

Objectif 4.4 : 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	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le dossier d'affaires en cours de rédaction pour le développement du système de gestion numérique des plaintes en surveillance contribuera aux travaux visant une meilleure efficacité du traitement des recours auprès de la Section juridictionnelle.

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

La pénurie de main-d'œuvre qualifiée a un impact important 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 accentue 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 de la Loi. La Commission aspire donc 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 à ses clientèles.

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, à retenir et à 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	Atteint	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Un comité en santé et sécurité a été formé. Au cours de l'année financière, les membres se sont réunis à trois reprises conformément aux règles de fonctionnement, soit en juin, en octobre et en mars.

Objectif 5.2 : développer l’expertise et les compétences de notre personnel

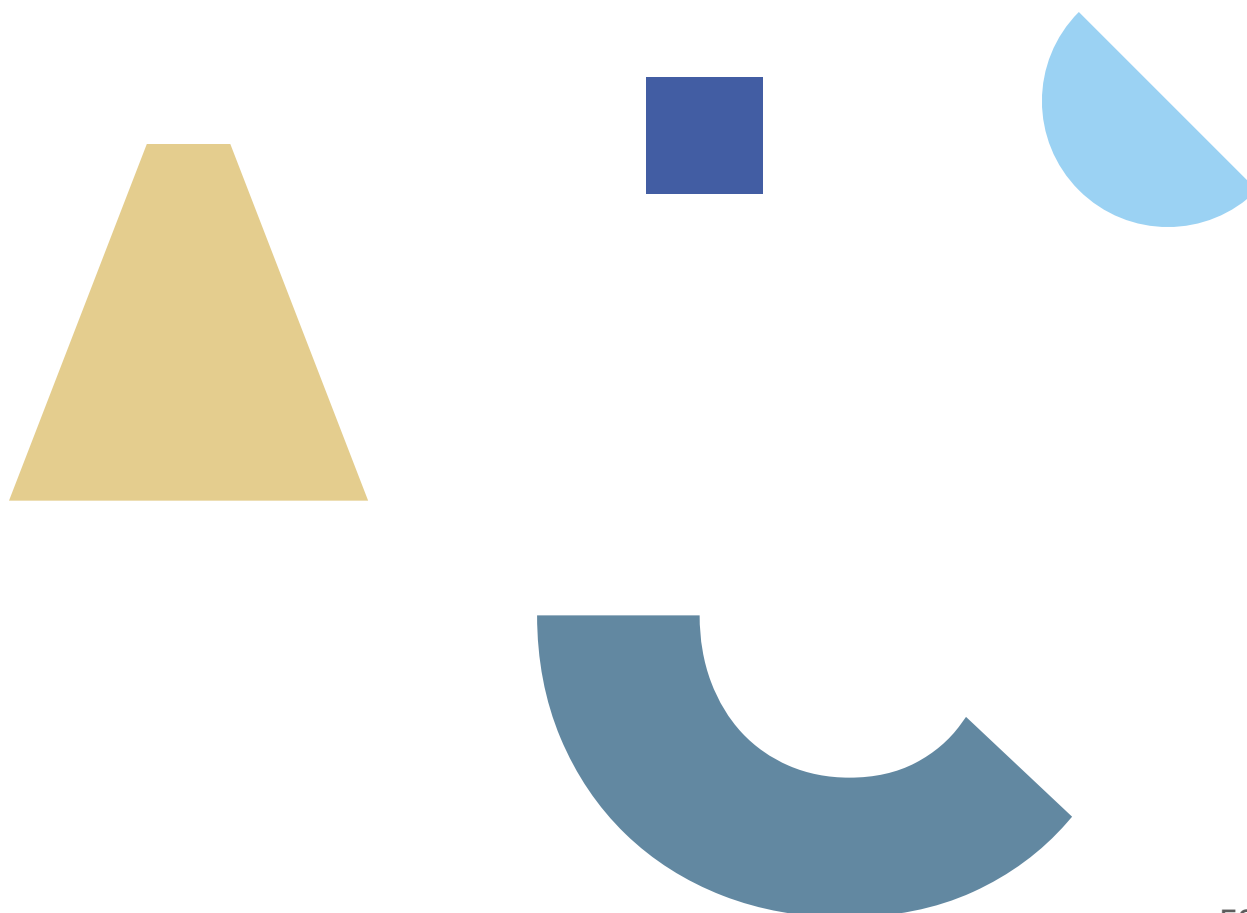
Indicateur 11 : nombre moyen de jours de formation par personne

(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	Atteint 3,11 jours par employé	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

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 de trois jours de formation a été dépassée cette année.



2.3 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Résultats des engagements relatifs aux normes de service

Service de renseignements généraux

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
1. Vous offrir en tout temps de l'information sur vos droits, obligations et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels dans notre site Web.	Non disponible	100 % du temps	100 % du temps
2. Répondre à votre appel téléphonique en trois minutes ou moins.	Non disponible	80 % des appels téléphoniques	Non disponible ¹¹
3. Répondre à votre message laissé dans la boîte vocale des renseignements généraux de la Commission dans un délai d'un jour ouvrable ou moins.	Non disponible	80 % des messages vocaux	97,62 %
4. Répondre à votre courriel dans un délai de deux jours ouvrables ou moins.	Non disponible	95 % des courriels	99,67 %
5. Répondre à votre demande de renseignements reçue par la poste dans un délai de deux jours ouvrables ou moins.	Non disponible	95 % des demandes reçues par la poste	97,73 %
6. Vous rencontrer dans un délai de 15 minutes ou moins suivant l'heure de votre rendez-vous à nos bureaux de Québec ou de Montréal.	Non disponible	95 % des rencontres	100 %

11. Des carences techniques empêchent la Commission de faire une reddition de comptes adéquate.

Formulaires et lettres types

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
7. Vous donner accès en tout temps aux formulaires et aux lettres types dans notre site Web.	Non disponible	100 % du temps	100 %
8. Vous prêter assistance sur rendez-vous, dans un délai de deux jours ouvrables ou moins suivant votre demande, pour remplir un formulaire ou une lettre type à l'intention de la Commission.	Non disponible	80 % des demandes	100 %

Audiences au tribunal administratif

Engagement	Résultat 2022-2023	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
9. Communiquer avec vous dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins suivant la réception de votre demande d'intervention du tribunal pour confirmer que votre dossier est en traitement.	22,5 jours	80 % des demandes	22,4 jours ¹²
10. Envoyer un avis de convocation à une audience de la Commission en tant que partie concernée dans un délai 15 jours ouvrables ou plus avant l'audience.	Non disponible	100 % des avis de convocation	100 % ¹³
11. Vous donner accès en tout temps à l'horaire des audiences tenues par le tribunal administratif dans le site Web de la Commission.	Non disponible	100 % du temps	100 % du temps

Publication des décisions de la Commission

Engagement	Résultat 2022-2023	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
12. Vous donner accès en tout temps, dans notre site Web, aux décisions rendues dans le cadre des activités de surveillance et du tribunal administratif.	Non disponible	100 % du temps	100 % du temps

12. Le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes reçues en 2023-2024 a été de 9,5 jours ouvrables pour les dossiers de la Section de surveillance et de 32 jours ouvrables pour les dossiers de la Section juridictionnelle.

13. Sauf lorsque décidé par un membre de la section juridictionnelle et avec le consentement des parties.

Registre des agents de renseignements personnels

Engagement	Résultat 2022-2023	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
13. Vous donner accès en tout temps au registre des agents de renseignements personnels dans le site Web de la Commission.	Non disponible	100 % du temps	100 % du temps

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

Engagement	Résultat 2022-2023	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
14. 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.	Non disponible	100 % du temps	100 % du temps

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

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Lorsque vous formulez une plainte				
15. Une confirmation par courriel ou par la poste de la prise en charge de votre plainte vous sera transmise dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.	Non disponible	100 % des plaintes	100 %	1,1 jour
16. Votre plainte sera traitée dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la confirmation de la prise en charge de votre plainte.	Non disponible	95 % des plaintes	100 %	3,4 jours
Lorsque vous formulez un commentaire écrit				
17. Vous recevrez un accusé de réception pour tout commentaire écrit transmis à la personne responsable de la qualité des services si vous avez fourni vos coordonnées pour vous joindre.	Non disponible	100 % des commentaires	100 %	1,5 jour

Suivi des plaintes

Au cours de l'exercice 2023-2024, la responsable de la qualité des services a reçu 74 messages, dont 66 plaintes et 8 commentaires. De ce nombre, 27 plaintes ont été considérées comme fondées. Ces plaintes concernent des délais de traitement d'une demande ou du suivi d'une demande ainsi que l'absence de transmission d'un accusé de réception dès la réception d'une demande par la Commission.

Le délai de traitement des dossiers demeure un motif d'insatisfaction récurrent, tout comme l'absence d'information sur les délais de traitement ou les étapes subséquentes au moment où un citoyen décide de présenter un recours à la Commission. Les plaintes et les commentaires que l'on reçoit laissent entendre qu'il n'y a pas assez d'information sur les délais de traitement ni le processus de traitement d'un dossier.

À la lumière de cette problématique, la Commission envoie dorénavant des confirmations de réception dès qu'un citoyen dépose une demande de révision ou de mécontentement ou une plainte. Ce processus inclut un numéro temporaire afin que les citoyens puissent s'y référer pour fins de suivi. Il y a également une annexe explicative sur les délais de traitement et les étapes subséquentes rattachées à ces envois.

3. Les ressources utilisées

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteurs d'activité ¹⁴	2022-2023	2023-2024	Écart
Membres et présidence	9	9	-
Secrétariat général et affaires juridiques	34	32	-2
Surveillance	26	25	-1
Administration	9	11	+2
Affaires institutionnelles, communications et promotion	15	17	+2
Total	93	94	+1

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus 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
Proportion de la masse salariale (%)	2,29	2,30

14. Les secteurs d'activité sont liés à la structure administrative de l'organisation et correspondent aux activités des unités administratives.

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Cadre	2,25	1,13
Professionnel	3,69	3,31
Fonctionnaire	3,46	3,03
Total ¹⁵	3,54	3,11

Somme allouée par personne¹⁶

	2022	2023
Somme allouée par personne ¹⁷	1879	1967

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), 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 les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied ou les cas de décès.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	19,05	15,19	16,41

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

16. Ce tableau ne comprend pas les données concernant les membres de la Commission. Pendant l'année civile 2023, ceux-ci ont suivi en moyenne 2,18 jours de formation, contre 3,66 jours en 2022.

17. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	2	0	0

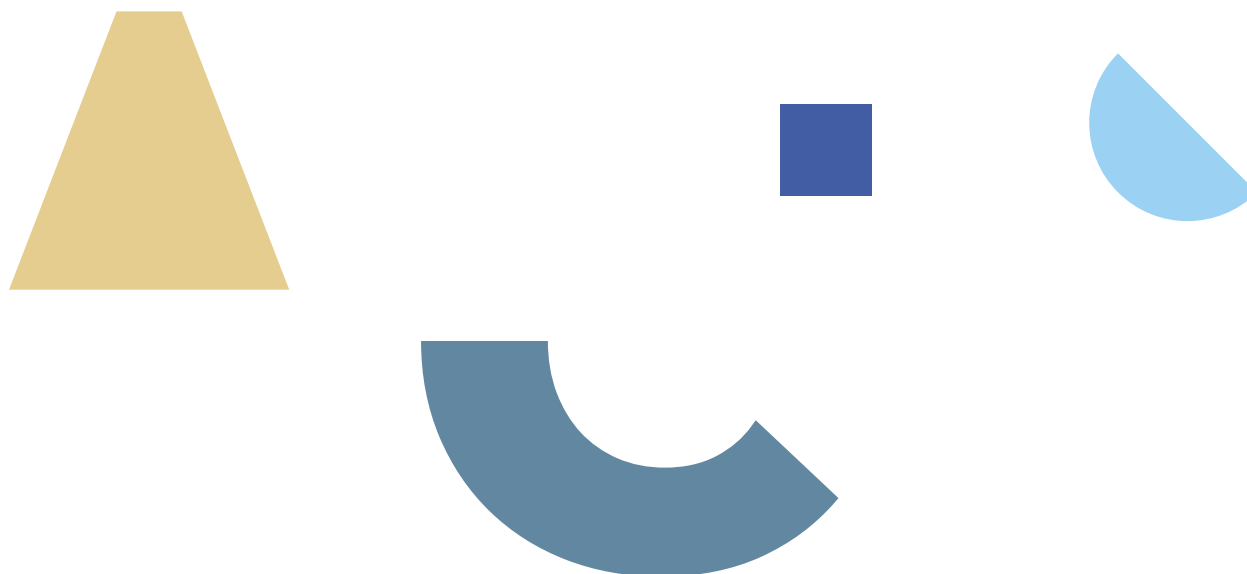
L'augmentation du taux de départ volontaire par rapport à l'année précédente s'explique par un nombre plus élevé de départs en mutation. Une démission de la fonction publique est survenue en 2023-2024. Le taux de départ demeure tout de même inférieur à celui de 2021-2022.

Régionalisation de 5000 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 québécoise¹⁸ : la régionalisation de 5000 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. Cette politique a été adoptée et rendue disponible au personnel de la Commission dans le premier trimestre de 2023-2024.

Les emplois de deux membres du personnel ont été régionalisés en 2023-2024.



18. Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, ne comprennent pas 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 2023-2024 ¹⁹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ²⁰ (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ²¹ (000 \$) (4)
Surveillance	4 159,5	3 605,0	554,5	2 231,7
Juridictionnel	3 848,7	3 444,2	404,5	3 229,7
Promotion, sensibilisation, information et communications	1 635,8	1 784,0	(148,2)	783,1
Gouvernance	2 949,9	2 604,9	345,0	1 935,0
Sous-total	12 593,9	11 438,1	1 155,8	8 179,5
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	0,0	0,0	0,0	1 541,2
Total	12 593,9	11 438,1	1 155,8	9 720,7

Principaux écarts

Un retard dans le comblement des postes vacants explique les dépenses estimées inférieures au budget des dépenses 2023-2024 des secteurs juridictionnel, de surveillance et de la gouvernance.

Les dépenses supérieures au Budget 2023-2024 du secteur *Promotion, sensibilisation, information et communications* découlent du développement du nouveau site Web de la Commission ainsi qu'à l'octroi de contrats pour la conception de divers documents au bénéfice de la clientèle de la Commission.

Enfin, l'augmentation des dépenses pour l'ensemble des secteurs d'activité par rapport à celles de 2022-2023 résulte de l'embauche de personnel et de l'octroi de contrats visant la prise en charge par la Commission de ses nouvelles responsabilités. Malgré les ressources additionnelles octroyées, les nouvelles

19. Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume «Crédits et dépenses des portefeuilles» du Budget de dépenses 2023-2024.

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

21. Comptes publics 2022-2023.

responsabilités qui incombent à la Commission depuis l'adoption de la Loi 25, les efforts additionnels qui seront requis à la suite de l'adoption de la Loi 5 et la hausse du nombre de dossiers à traiter constituent des défis importants pour l'organisation.

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					Enquêtes, inspections et sanctions	13,5 %	13,2 %	1 516,4	
	36,4 %	31,5 %	3 605,0		Activités de conformité et avis	14,0 %	11,4 %	1 303,0	
					Traitement des dossiers de surveillance	3,8 %	2,6 %	294,5	
					Soutien juridique en surveillance	5,0 %	4,3 %	491,1	
Juridictionnel					Gestion des dossiers juridictionnels	1,5 %	1,7 %	190,6	
					Traitement des dossiers juridictionnels	5,7 %	4,5 %	512,1	
	26,9 %	30,1 %	3 444,2		Médiation	6,9 %	8,9 %	1 020,7	
					Audiences et décisions	9,6 %	12,2 %	1 392,1	
Promotion, sensibilisation, information et communications					Soutien juridique à la Section juridictionnelle	3,1 %	2,9 %	328,7	
	13,7 %	15,6 %	1 784,0		Promotion et sensibilisation	5,1 %	6,1 %	699,7	
Gouvernance et soutien administratif					Information et communications	8,7 %	9,5 %	1 084,3	
					Recherche et veille	3,2 %	2,1 %	236,7	
					Respect des exigences législatives, réglementaires et administratives	10,8 %	12,2 %	1 399,7	
					Soutien juridique à la gestion	0,2 %	0,3 %	37,0	
					Soutien informatique	3,5 %	3,1 %	359,8	
					Services administratifs	5,4 %	5,0 %	571,7	
Total	100,0 %	100,0 %	11 438,1			100,0 %	100,0 %	11 438,1	

Acquisition d'immobilisation

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ²² (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ²³ (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ²⁴ (000 \$) (4)
Acquisition d'immobilisation	77,3	39,7	37,6	23,6
Total	77,3	39,7	37,6	23,6

Les dépenses en immobilisations visaient la mise à jour des systèmes de visioconférence de la salle d'audience du bureau de Québec et des salles de conférences des bureaux de Québec et de Montréal ainsi que l'acquisition de mobilier et d'ordinateurs portables.

22. Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024.

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

24. Comptes publics 2022-2023.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

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*. Deux décisions supplémentaires sont dorénavant disponibles sur son site Web.

Cette initiative améliore l'accès aux décisions de la Commission pour les citoyens et les organisations. Auparavant, ceux-ci devaient effectuer une recherche relativement complexe sur le site Web de la Commission ou formuler une demande d'accès. En outre, le personnel économise du temps normalement alloué à répondre aux demandes et à la recherche de documents. Ce gain d'efficacité permet de consacrer plus de temps à la réalisation de tâches liées à sa mission.

Faciliter et promouvoir la tenue d'audiences par visioconférence

La Commission a continué de promouvoir l'utilisation des systèmes de visioconférence auprès de son personnel et des citoyens afin de faciliter la tenue d'audiences. Ainsi, 51 % des audiences se sont tenues selon ce mode en 2023-2024.

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 inscrits au rôle d'audience et de réduire le délai de traitement des dossiers.

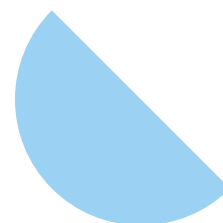
Développer une prestation de services numériques au bénéfice des citoyens

La Commission vient de compléter la refonte de son site Web afin de proposer progressivement aux citoyens une prestation de services entièrement numérique.

Le nouveau site Web offre à la clientèle une navigation et des contenus plus conviviaux. Ainsi, le site est organisé du point de vue de l'utilisateur afin de mieux répondre à ses préoccupations et à ses intérêts ainsi que de faciliter ses démarches en matière de protection des renseignements personnels et d'accès aux documents publics.

À titre d'exemple, la Commission a mis un formulaire électronique à la disposition des citoyens en mars 2024. Il s'agit d'un formulaire permettant de déposer une plainte en matière de surveillance. Ce premier formulaire numérique devrait améliorer la qualité des services aux citoyens en éliminant notamment le délai d'acheminement postal. Il en résultera également un gain d'efficacité pour le personnel puisque l'étape de saisie et de numérisation du formulaire papier dans le système de mission de la Commission sera éliminée, réduisant du coup les erreurs de saisie. Au cours du premier mois de mise en service, les demandeurs ont utilisé le formulaire électronique dans une proportion de 86 %.

Enfin, le développement d'un nouveau système de gestion de dossiers, jumelé au nouveau site Web, contribuera à atteindre l'objectif de développer une prestation de services numériques au bénéfice des citoyens.



4. Annexes — autres exigences

4.1 Gestion des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées en ETC transposés²⁵

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3]/1826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] – [5]
1. Membres	14 695,80	0	14 695,80	8,05	8,65	-0,6
2. Cadres	7 146,30	0	7 146,30	3,91	4,00	-0,09
3. Professionnels	92 162,80	1 904,3	94 067,10	51,51	42,83	+8,68
4. Techniciens	36 097,44	371,2	36 468,64	19,97	16,59	+3,38
5. Personnel de bureau	12 302,50	35	12 337,50	6,75	9,00	-2,25
Total	162 404,84	2 310,50	164 715,34	90,19	81,07	+9,12

Explications des principaux écarts

L'augmentation observée pour les catégories *professionnels* et *techniciens* s'explique par le comblement de postes vacants en cours d'exercice. La baisse pour les catégories *membres*, *cadres* et *personnel de bureau* est attribuable aux postes vacants et aux absences de longue durée. La cible d'heures rémunérées de 197 666 heures allouées à la Commission a été respectée en 2023-2024.

25. 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 et la valeur des contrats de service de 25 000 \$ et plus octroyés par la Commission au cours de l'exercice 2023-2024.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²⁶	9	497 893 \$
Total des contrats de service	9	497 893 \$

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

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*²⁷. La dispense a été accordée le 13 décembre 2023.

26. 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.

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

4.3 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier	
	83

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier ²⁸	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
6	1	5	1

28. Le nombre total des personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier ²⁹	6	2	0	0	0	2	33,3
Occasionnel	1	0	0	0	0	0	0
Étudiant	5	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0

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

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier (%) ³⁰	50	44,4	33,3
Occasionnel (%)	25	28,6	0 %
Étudiant (%)	100	50	0 %
Stagiaire (%)	0	66,7	0 %

Rappel de l'objectif d'embauche

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

29. Le nombre d'embauches selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

30. Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	1	1,20

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, l'objectif est d'atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	2	13,3	7	31,82	7	35
MVE Capitale-Nationale	11	20,0	15	24,59	15	22,06

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, l'objectif est d'atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Capitale-Nationale : 12 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

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

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier ³¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	6	1	5	1	13
Nombre de femmes embauchées	2	1	4	1	8
Taux d'embauche des femmes (%)	33,3	100	80	100	61,5

Pour le tableau suivant, le personnel professionnel comprend les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

31. Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	4	50	18	11	0	0	83
Nombre total de femmes	1	32	14	9	0	0	56
Taux de représentativité des femmes (%)	25	64	77,8	81,8	0	0	67,5

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

Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Aucune	Sans objet	Sans objet

4.4 Allègement réglementaire et administratif

La Commission poursuit ses efforts en matière de simplification administrative. À ce titre, elle tient à simplifier l'accès à ses services et à offrir une prestation optimale dans le cadre de son Plan de transformation numérique. La mise en ligne de son nouveau site Web au cours de l'hiver 2024 constitue le fer de lance de cette transformation. Au cours des prochaines années, la Commission proposera différents services numériques permettant aux citoyens de transiger avec elle de façon entièrement numérique.

4.5 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Diffusion de l'information

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

La Commission dépose les documents exigés sur son site Web, 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 juridictionnelles³².

Demandes d'accès à l'information

En 2023-2024, la Commission a reçu 200 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès. De ce nombre, 155 visaient l'obtention de documents administratifs et 45 visaient l'accès à des renseignements personnels.

La Commission comptabilise, aux fins de sa reddition de compte, les demandes d'accès reçues sous la forme de vérifications diligentes. Celles-ci représentent 92 des 200 demandes d'accès reçues au cours de la période. Les tableaux ci-dessous détaillent la nature des demandes d'accès à l'information déposées à la Commission ainsi que le résultat de leur traitement.

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	200
---------------------------------	-----

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

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

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification
0 à 20 jours	128	37	0
21 à 30 jours	18	13	0
31 jours et plus (le cas échéant)	1	0	0
Total³³	147	50	0

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	Demandes de rectification	Dispositions de la loi invoquées
Acceptée (entièrement)	22	16	0	s. o.
Partiellement acceptée	9	6	0	Loi sur l'accès, articles 1, 9, 14, 15, 18, 20, 22, 28, 29, 30, 31, 37, 38, 39, 48, 53, 54, 56, 59 Charte des droits et libertés de la personne, article 9 Règles de preuves et procédures de la Commission, article 18
Refusée (entièrement)	3	8	0	Loi sur l'accès, articles 23, 24, 28, 29, 137.1
Autres	113	20	0	Loi sur l'accès, articles 1, 15 et 48 Vérifications diligentes, désistement

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
1	2

33. Le nombre total de demandes traitées s'élève à 196, comparativement à 200 demandes reçues en 2023-2024. 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; un demandeur l'ayant fait au cours de la période visée. Il est donc normal que le nombre de demandes reçues et celles traitées diffèrent pour une année financière donnée.

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

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	OUI
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	OUI
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	3
Au cours de l'exercice, avez-vous pris 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 ? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures : des capsules dans l'Intranet.	OUI

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

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	NON
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ? 	Ne s'applique pas
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</i> et le <i>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, de cas, de circonstances ou de fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	Ne s'applique pas
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?	Ne s'applique pas

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	OUI
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Capsules dans l'Intranet
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.	
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 :	
<ul style="list-style-type: none"> est exigé ? est souhaitable ? 	0 0
Est-ce que votre organisation a publié cette information sur son site Web dans les 3 mois suivant la fin de son année financière ?	OUI

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?	OUI
Si oui, expliquez lesquelles :	Capsules dans l'Intranet

4.7 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité. Elle veille 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 2023-2024, sa décision de ne pas tarifier l'accès à ses services.

Annexe I

The background is a solid blue color. It features several large, semi-transparent, 3D-style geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape with a vertical line down its center. To the right, there are two rectangular blocks, one larger than the other, both with a circular hole on their top surfaces. In the bottom left corner, there is a trapezoidal shape. The overall aesthetic is clean and modern.

Demandes traitées par la Commission en 2023-2024

Types de demandes	Demandes reçues	Demandes traitées ³⁴
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1277	1084
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	688	552
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	50	42
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	2	1
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	95	88
Recours pour soutenir la recherche de renseignements au sujet d'un enfant autochtone disparu (secteur public)	1	0
Demandes de cessation de la diffusion, de réindexation ou de désindexation	3	0
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	351	281
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	152	96
Demande d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	2	0
Requêtes pour demandes abusives (secteur privé)	1	1
Avis	34	34
Ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (secteur public)	379	362
Ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (secteur privé)	62	63
Plaintes et enquêtes (secteur public)	92	128
Plaintes et enquêtes (secteur privé)	185	114
Inspections	4	8
Déclarations en biométrie	124	121
Incidents de confidentialité	444	353
Total	3 946	3 328

34. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2023.

Annexe II

The background is a solid blue color. It features several large, semi-transparent, 3D-style geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape with a vertical line down its center. To the right, there are two rectangular blocks, one larger than the other, both with a circular hole cut through their centers. In the bottom left corner, there is a trapezoidal shape. The overall aesthetic is clean and modern.

Code de déontologie des membres de la Commission

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

SECTION I

Dispositions générales

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

SECTION II

Devoirs relatifs à la fonction du membre

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

SECTION III

Devoirs généraux du membre

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

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

- 1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;
- 2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;
- 3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

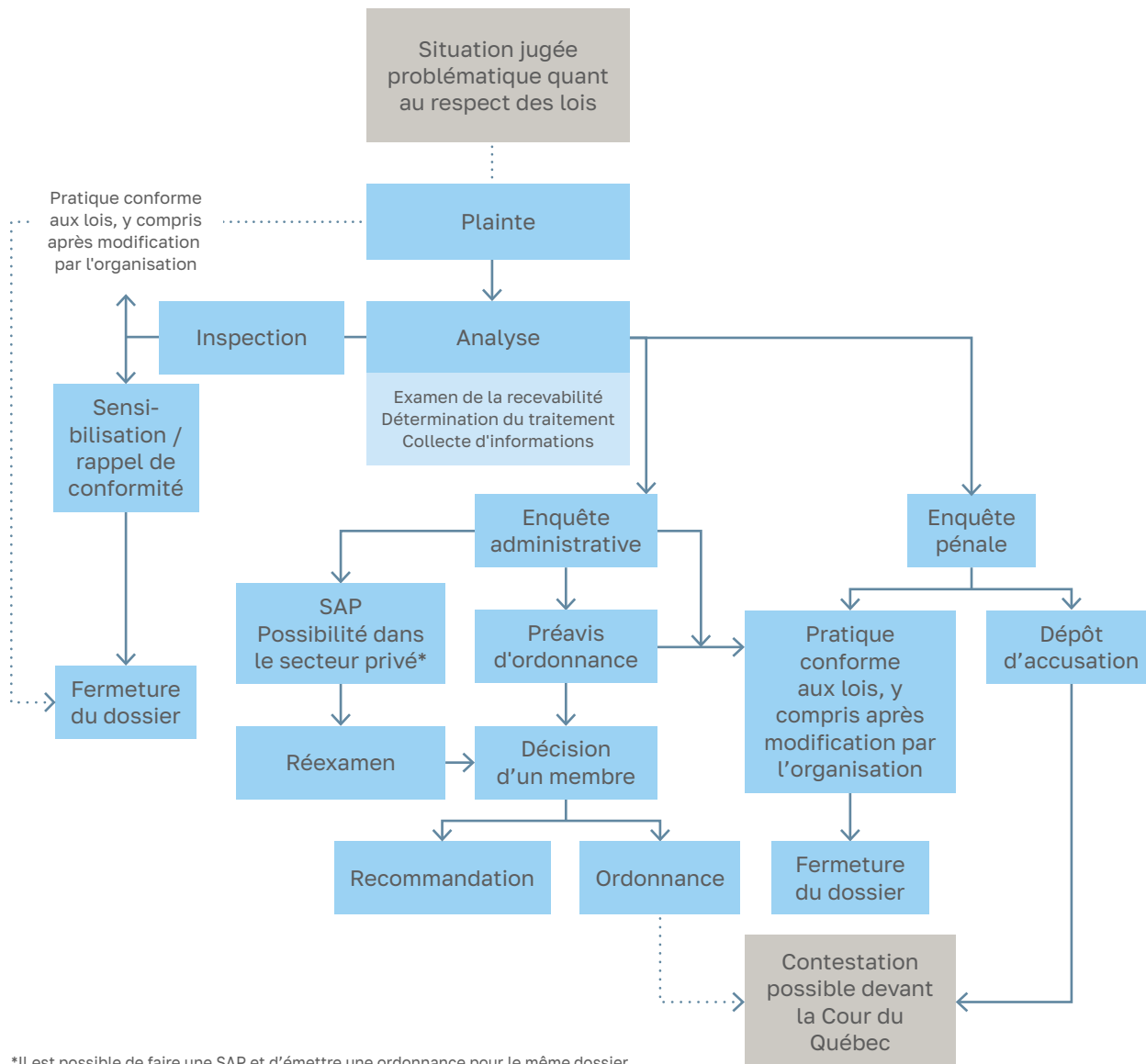
Adopté le 14 décembre 2006



Annexe III

The background is a solid blue color. It features several large, semi-transparent, 3D-style geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape. In the center-right, there is a rectangular block with a circular hole on its top surface. Below this, there is another rectangular block. In the bottom-left corner, there is a trapezoidal shape. The overall aesthetic is modern and architectural.

Traitement d'une plainte menant à une enquête administrative



Ordonnances et recommandations à la suite d'une enquête administrative

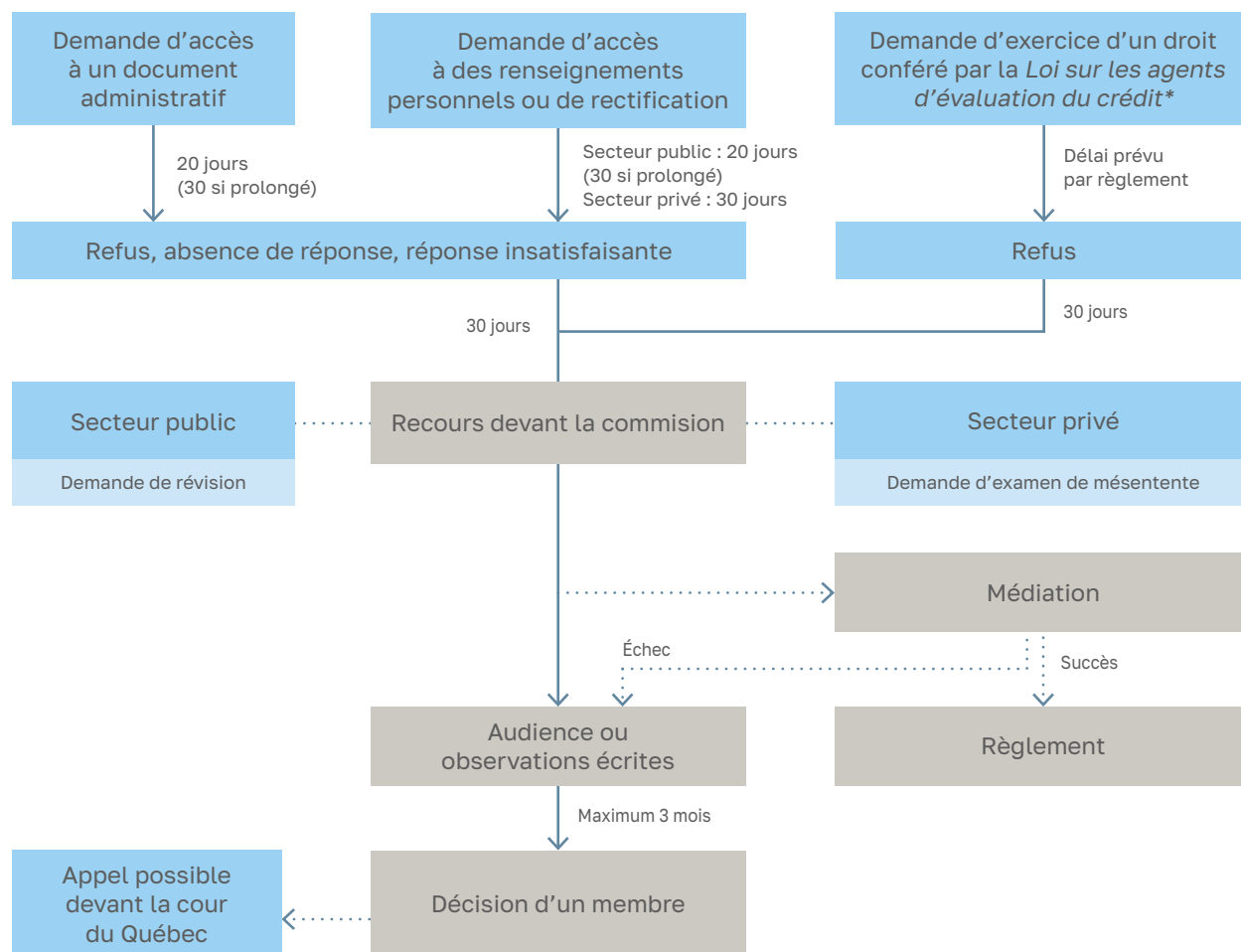
Une enquête peut se conclure par une ordonnance ou une recommandation. L'entreprise ou l'organisme public concerné peut présenter ses observations avant que le membre responsable du dossier rende une décision.

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

Annexe IV

The background is a solid blue color. It features several large, semi-transparent, 3D-style geometric shapes. On the left, there is a large, rounded rectangular shape with a vertical line through its center. To the right, there are two rectangular blocks, one positioned above the other, both with a circular hole cut through their centers. In the bottom left corner, there is another rectangular block. The overall aesthetic is clean and modern.

Traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission



Types de recours

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

La **demande d'examen de mécontentement** concerne les entreprises privées. Elle découle d'une démarche infructueuse d'un citoyen souhaitant accéder à ses renseignements personnels ou les faire rectifier. La demande d'examen peut aussi faire suite au refus, par un agent d'évaluation du crédit, de permettre l'exercice d'un droit prévu par la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*³⁵

35. 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
Téléphone : 514 873-4196

Québec

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



Commission d'accès
à l'information
du Québec

1 888 528-7741 | cai.gouv.qc.ca