

RAPPORT
ANNUEL
D'ACTIVITÉS
et de GESTION 2021
2022

Commission d'accès à l'information du Québec



Commission
d'accès à l'information
du Québec

RAPPORT
ANNUEL
D'ACTIVITÉS
et de GESTION 2021
2022

Commission d'accès à l'information du Québec



Commission
d'accès à l'information
du Québec

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

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

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

Dépôt légal - 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-550-92749-5 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-92750-1 (version PDF)



MESSAGE DU MINISTRE

Présidence de l'Assemblée nationale du Québec

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



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 suis heureux de transmettre le *Rapport annuel d'activités et de gestion* de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2022.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

JEAN-FRANÇOIS ROBERGE

Québec, novembre 2022

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION

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

875, Grande-Allée Est
3^e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel d'activités et de gestion 2021-2022* de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. Il inclut notamment un résumé du rapport demandé en vertu de l'article 118 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au sujet de la collecte et de l'utilisation de renseignements personnels concernant les jeunes à des fins commerciales. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats obtenus au cours de l'exercice.

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

La présidente,

DIANE POITRAS

Québec, novembre 2022





TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente.....	9
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents.....	11
1. La Commission en bref.....	13
- 1.1 Notre mission.....	14
- 1.2 Nos valeurs.....	14
- 1.3 Nos services.....	15
1.3.1 La section juridictionnelle.....	15
1.3.2 La section de surveillance.....	17
1.3.3 La promotion.....	18
1.3.4 Les registres.....	18
- 1.4 Notre équipe.....	19
1.4.1 L'organigramme.....	19
2. Nos activités.....	21
- 2.1 Coup d'œil sur 2021-2022.....	22
- 2.2 Nos actions.....	24
2.2.1 Promouvoir.....	24
2.2.2 Surveiller.....	29
2.2.3 Décider.....	39
- 2.3 La Loi 25.....	43
2.3.1 La loi et son entrée en vigueur.....	43
2.3.2 L'accompagnement des organisations.....	45
2.3.3 La modernisation de la Commission.....	45
- 2.4 La COVID-19.....	46
2.4.1 L'utilisation du passeport vaccinal.....	46
2.4.2 Le droit à la vie privée et à l'accès à l'information en temps de pandémie.....	47
- 2.5 La protection des renseignements personnels des mineurs.....	47
2.5.1 Le mandat.....	47
2.5.2 Le sommaire.....	47
- 2.6 L'utilisation de la reconnaissance faciale par les services de police.....	51
2.6.1 Un document d'orientation et une déclaration commune.....	51
3. Nos résultats.....	53
- 3.1 Par rapport à notre planification stratégique.....	54
Aperçu des résultats 2021-2022.....	55
1 ^{er} enjeu: des recours efficaces et accessibles.....	56
2 ^e enjeu: une influence accrue sur les comportements et sur les pratiques.....	61
3 ^e enjeu: une équipe compétente et mobilisée.....	64

- 3.2 Par rapport à notre Déclaration de services aux citoyens	66
3.2.1 La courtoisie et le respect	66
3.2.2 L'accessibilité	66
3.2.3 L'assistance	66
3.2.4 La célérité	67
3.2.5 L'impartialité, l'équité et la justification de la décision	68
3.2.6 L'accès à l'information et la confidentialité	68
3.2.7 Les plaintes à l'endroit de la Commission	68

4. Nos ressources 71

- 4.1 Nos ressources humaines	72
4.1.1 La répartition de l'effectif par secteur d'activité	72
4.1.2 La formation et le perfectionnement du personnel	72
4.1.3 La planification de la main-d'œuvre	73
4.1.4 La régionalisation des emplois	73
- 4.2 Nos ressources budgétaires et financières	74
4.2.1 Les dépenses	75
4.2.2 Les investissements	75
4.2.3 Les indicateurs de performance administrative	75

5. Autres exigences 79

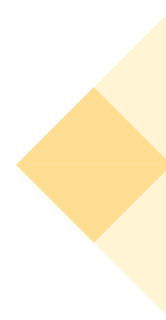
- 5.1 La gestion et le contrôle des effectifs	80
5.1.1 La gestion des heures rémunérées	80
5.1.2 Les contrats de service	80
- 5.2 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	81
- 5.3 L'accès à l'égalité en emploi	81
5.3.1 Les données globales	81
5.3.2 Les données spécifiques	81
5.3.3 Les autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	84
- 5.4 L'éthique et la déontologie des membres de la Commission	85
- 5.5 L'allègement réglementaire et administratif	85
- 5.6 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	85
5.6.1 La diffusion de l'information	85
5.6.2 Les demandes d'accès à l'information	86
5.6.3 La sensibilisation et la formation	87
- 5.7 L'emploi et la qualité de la langue française	88
- 5.8 La Politique de financement des services publics	89
- 5.9 La gestion des ressources informationnelles	89
5.9.1 Le plan directeur	89
5.9.2 Les réalisations	89

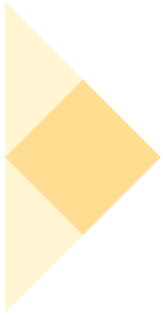
Annexe I

Liste des activités 2021-2022	91
-------------------------------------	----

Annexe II

Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information	92
--	----





LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

- Quelques chiffres	22
- Nombre d'enquêtes en traitement.	29
- Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes	29
- Nombre de demandes de révision pour absence de réponse	32
- Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation	39
- Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience	40
- Évolution du délai moyen de délibéré	41
- Nombre de décisions juridictionnelles rendues	41
- Évolution de l'âge moyen des dossiers en traitement à la section juridictionnelle	41
- Calendrier d'entrée en vigueur des principales dispositions de la Loi 25	44
- Coup d'œil sur le plan stratégique	54
- Progression de l'indicateur: Nombre de plaintes traitées	57
- Nombre de demandes d'enquête reçues et traitées	57
- Progression de l'indicateur: Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu	58
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision après une seule audience	59
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision et nécessitant plus d'une audience	59
- Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation	59
- Progression de l'indicateur: Nombre de dossiers en attente	60
- Nombre de dossiers de la section juridictionnelle en traitement	60
- Nombre de demandes de la section juridictionnelle reçues et traitées	60
- Progression de l'indicateur: Nombre d'outils déployés	61
- Progression de l'indicateur: Nombre d'interventions initiées annuellement	62
- Progression de l'indicateur: Pourcentage d'activités réalisées annuellement	63
- Progression de l'indicateur: Jours de formation par employé	65
- Progression de l'indicateur: Nombre de mesures mises en place	65
- Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires	72
- Évolution des dépenses de formation	72
- Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	73
- Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire	73
- Dépenses et évolution par secteur d'activité	74
- Répartition des ressources de la Commission entre ses principaux mandats pour l'exercice 2021-2022	76
- Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1 ^{er} avril 2021 au 31 mars 2022	80
- Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus du 1 ^{er} avril 2021 au 31 mars 2022	80
- Effectif régulier au 31 mars 2022	81
- Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours	

de la période 2021-2022.	81
- Embauche des membres des groupes cibles en 2021-2022.	81
- Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi .	82
- 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.	82
- 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.	82
- Présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022	83
- Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi	83
- Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	83
- Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH	84
- Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	84
- Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)	84
- Répartition des demandes d'accès traitées en 2021-2022 en fonction de leur nature et de la décision rendue	86
- Délai de traitement des demandes d'accès.	87
- Nombre de demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable et nombre d'avis de révision.	87
- Évolution du nombre de demandes reçues.	87
- Comité permanent et mandataire	88
- Statut de la politique linguistique institutionnelle	88
- Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle	88



MOT DE LA PRÉSIDENTE

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel d'activités et de gestion 2021-2022 de la Commission d'accès à l'information. Il résume les principales activités de la Commission au cours de cet exercice et fait état de l'atteinte des cibles qu'elle s'était fixées dans sa planification stratégique. Je tiens à remercier chaleureusement les membres, les gestionnaires et le personnel de la Commission sans qui ces réalisations ne seraient pas possibles. Leur engagement, leur compétence et leur sens du service au citoyen méritent d'être soulignés.



L'ATTEINTE DES CIBLES DU PLAN STRATÉGIQUE

Encore cette année, la Commission a pu atteindre les cibles qu'elle s'est fixées dans son Plan stratégique 2019-2023.

La section juridictionnelle a traité un nombre record de dossiers cette année, en hausse de 40 % par rapport au dernier exercice. Ce résultat a permis de diminuer de manière significative le nombre de dossiers en attente de traitement (18 % - 521 dossiers), malgré une nouvelle augmentation du nombre de demandes reçues dans l'année (13 %). Il a aussi permis de réduire les délais moyens de traitement de ces dossiers, particulièrement ceux clos à la suite du processus de médiation. D'ailleurs, le service de médiation, offert gratuitement à toutes les parties, a permis de régler 1 704 dossiers, soit 478 dossiers de plus que l'an dernier. Il s'agit d'un nouveau sommet pour la Commission, tout comme le nombre de décisions rendues dans une année par ses membres (725).

La section de surveillance a traité 145 plaintes durant l'année, dépassant légèrement la cible révisée du plan stratégique. Toutefois, ce nombre est inférieur à celui de l'année précédente et il s'explique notamment par la complexité grandissante des dossiers d'enquête et les mouvements au sein du personnel assigné à ces dossiers en cours d'année. Il faut aussi souligner le contexte du nombre très limité d'employés de la Commission, qui sont grandement sollicités pour les changements qu'elle doit mettre en œuvre en lien avec la réforme du cadre législatif de la protection des renseignements personnels au Québec.

UNE COLLABORATION AVEC LES HOMOLOGUES MÉRITE UN PRIX INTERNATIONAL

La collaboration de la Commission avec les commissariats de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Canada en matière de reconnaissance faciale a mené à une importante distinction internationale. L'Association mondiale pour la protection de la vie privée a décerné à la Commission et à ses homologues le Global Privacy and Data Protection Award dans la catégorie « Règlement des différends et exécution ». Ce prix souligne la collaboration effectuée en enquête et dans l'élaboration d'un cadre destiné aux corps policiers.

La collaboration en matière d'application des lois sur la protection des renseignements personnels entre les autorités de contrôle s'avère essentielle dans un monde numérique où les flux de données transcendent les frontières. Elle comporte également des avantages pour les organisations en simplifiant les processus d'enquête et en favorisant une plus grande harmonisation dans l'application des lois, mais surtout, elle accroît leur capacité de protéger les renseignements personnels des citoyens.

UNE RÉFORME HISTORIQUE DES LOIS PROTÉGEANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La dernière année a été marquée par l'adoption de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*¹ (la Loi 25). Comme son nom l'indique, cette réforme fort attendue modernise les lois visant à protéger les renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises privées au Québec. Je tiens à féliciter le ministre responsable et son équipe, le gouvernement du Québec et l'ensemble des parlementaires qui ont permis l'adoption de cette réforme historique.

L'adoption de la Loi 25 n'est que le début et non l'aboutissement de la réforme en matière de renseignements personnels. Les organisations publiques et privées doivent maintenant mettre en œuvre ces nouvelles obligations qui entreront progressivement en vigueur jusqu'en septembre 2024. Devant les nouvelles responsabilités qui lui sont confiées, la Commission doit, pour sa part, mettre à jour ses processus, ses outils de travail et la documentation disponible aux organisations. Au cours de l'exercice 2021-2022, la Commission a donc entrepris un vaste chantier de modernisation.

DES RESSOURCES INSUFFISANTES

Toutefois, la Commission doit disposer de ressources conséquentes aux nouvelles responsabilités qui lui sont confiées et à la réalité de l'environnement numérique qui accentue les enjeux de transparence et de protection des renseignements personnels. La réussite de la réforme en matière de protection des renseignements personnels est en grande partie conditionnelle à la capacité de la Commission de mettre en place les processus et la documentation nécessaires pour assumer ses nouvelles responsabilités selon le calendrier de mise en œuvre, d'accompagner les organisations vers leur conformité et d'assurer une surveillance proactive de l'application des nouvelles obligations légales.

Malheureusement, le budget supplémentaire de 1,5 million de dollars qui lui a été accordé pour le prochain exercice financier, soit 25 % du montant qu'elle évalue être requis pour la mise en œuvre de cette réforme l'an prochain, ne lui permettra pas de s'acquitter adéquatement de son mandat, d'opérer en temps opportun tous les changements requis par les nouvelles responsabilités qui lui sont confiées et de répondre aux attentes des parlementaires, des organisations et des citoyens.

Le rôle de surveillance accru qu'est appelée à jouer la Commission auprès d'organismes gouvernementaux depuis l'adoption de la Loi 25 et du projet de loi n° 95² commande une réflexion sur la source des décisions relatives à son financement. À l'exception de son homologue de la Nouvelle-Écosse, la Commission est le seul organisme de surveillance en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels au Canada qui ne relève pas de l'autorité d'une assemblée législative pour son financement. À l'instar du Vérificateur général, du Protecteur du citoyen ou du Commissaire au lobbying, son financement doit être protégé des décisions budgétaires gouvernementales et seuls les élus devraient pouvoir décider des questions entourant l'allocation de ses ressources.

À cet égard, les parlementaires ont adopté le 5 mai dernier, à l'unanimité, une motion dans laquelle l'Assemblée nationale demande au gouvernement d'accorder à la Commission des ressources suffisantes pour lui permettre de mener à bien sa mission.

UNE RÉFORME EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE QUI SE FAIT ATTENDRE

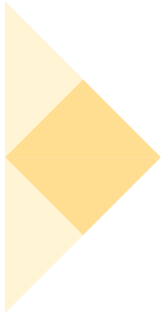
Cette motion, adoptée à l'occasion de la Semaine de la presse et des médias, reconnaît également le rôle de la transparence et de l'accès à l'information dans la société québécoise et affirme l'importance de procéder à une réforme de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*³ (la Loi sur l'accès) afin que la divulgation devienne la norme.

Alors que cette loi vient d'avoir 40 ans, il est plus que temps de revoir en profondeur son volet accès aux documents, qui n'a subi aucune réforme majeure depuis son adoption. Il ne répond plus aux attentes actuelles des citoyens en matière de transparence et de reddition de compte des organismes publics, ni aux standards internationaux en la matière.

² L.Q. 2021, c. 22.

³ RLRQ, c. A-2.1.





DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

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

Le *Rapport annuel d'activités et de gestion 2021-2022* de la Commission d'accès à l'information :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel d'activités et de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

La présidente,

DIANE POITRAS

Québec, novembre 2022



A person's hands are shown assembling wooden puzzle pieces. The hands are positioned at the top and bottom of the frame, with the puzzle pieces scattered around them. The background is a soft, out-of-focus light green.

1 LA COMMISSION EN BREF

Ce chapitre présente notre mission, nos valeurs, nos services et notre équipe, de même que l'organigramme de l'organisation.

1.1 NOTRE MISSION

La Commission d'accès à l'information est à la fois un **tribunal administratif** et un **organisme de surveillance** qui veille à l'application de deux lois prépondérantes :

- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*⁴ (la Loi sur le privé).

Elle voit à la promotion et au respect des droits des citoyens à l'accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels auprès des organismes publics et des entreprises.

La Commission a aussi des pouvoirs particuliers en vertu d'autres textes législatifs, dont les suivants :

- la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*⁵ (la LCCJTI), qui porte notamment sur la création de banques de données biométriques;
- la *Loi sur l'administration fiscale*⁶;
- la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*⁷ (la LSSSS);
- la *Loi concernant le partage de certains renseignements de santé*⁸;
- la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*⁹;
- la *Loi sur l'Institut de la statistique du Québec*¹⁰;
- la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*¹¹;
- la *Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement*¹².

1.2 NOS VALEURS

Le [Plan stratégique 2019-2023](#) accorde la priorité à quatre valeurs qui soutiennent la vision de l'organisation. Ces valeurs sont :

LE RESPECT :

Nous agissons avec considération dans toutes nos relations et faisons preuve d'écoute, de courtoisie et de discrétion.

L'INDÉPENDANCE :

Nous agissons et décidons en toute impartialité, sans parti pris ni influence ou pression extérieures.

L'ENGAGEMENT :

Nous nous investissons dans notre travail et l'effectuons avec professionnalisme afin d'offrir un service de qualité.

LA COLLABORATION :

Nous participons tous ensemble à la réalisation de la mission de la Commission et développons des partenariats afin d'accroître notre expertise et d'assurer une plus grande portée à nos actions.

Nous adhérons également aux valeurs de la fonction publique du Québec.

⁴ RLRQ, c. P-39.1.

⁵ RLRQ, c. C-1.1.

⁶ RLRQ, c. A-6.002.

⁷ RLRQ, c. S-4.2.

⁸ RLRQ, c. P-9.0001.

⁹ RLRQ, c. A-8.2.

¹⁰ RLRQ, c. I-13.011.

¹¹ RLRQ, c. G-1.03.

¹² RLRQ, c. C-37.4.

1.3 NOS SERVICES

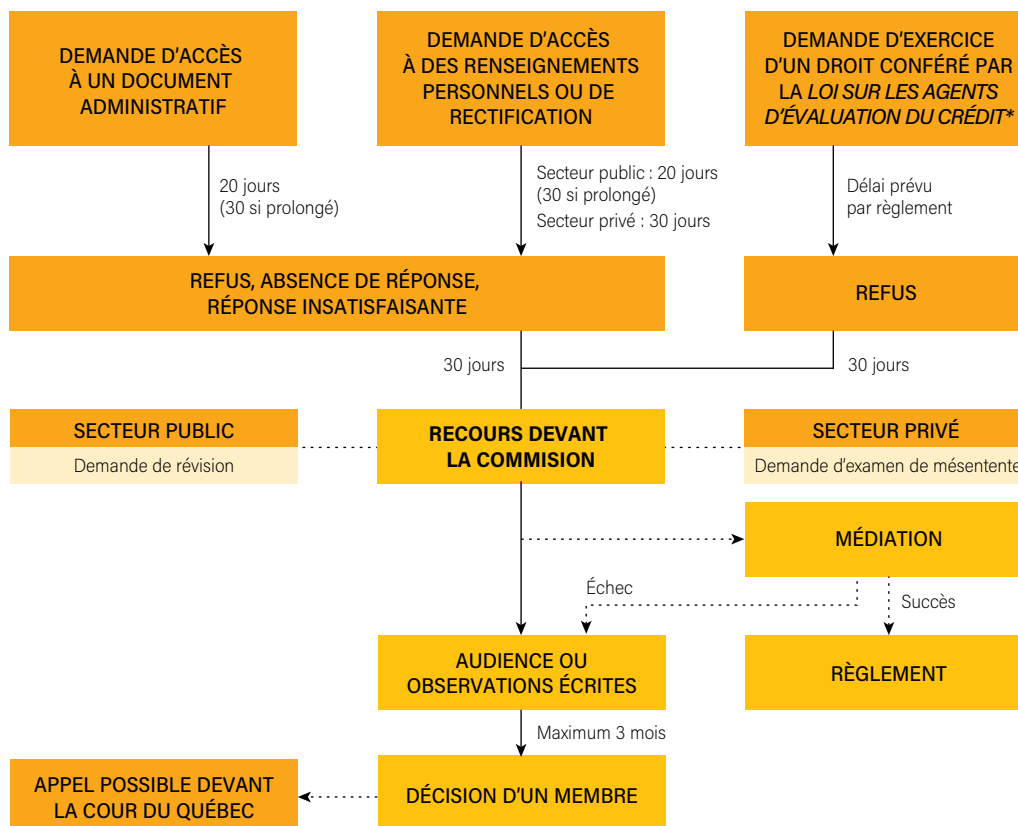
Pour mener à bien ses missions, la Commission est constituée de deux sections, une juridictionnelle et une de surveillance, qui offrent des services à une variété de clientèles (citoyens, chercheurs, entreprises, organismes publics, etc.). Elle voit également à la promotion de la transparence et de la protection des renseignements personnels, en plus de tenir des registres des personnes que les citoyens peuvent contacter pour exercer leurs droits d'accès ou de rectification.

1.3.1 LA SECTION JURIDICTIONNELLE

La section juridictionnelle examine et tranche les recours qui lui sont soumis en vertu de la Loi sur l'accès, de la Loi sur le privé et de quelques autres lois, comme la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*. Ceux-ci permettent de contester la décision d'une organisation quant à l'exercice de certains droits prévus par ces lois :

- accès à un document administratif;
- accès à des renseignements personnels;
- rectification de renseignements personnels;
- ajout d'une alerte de sécurité ou d'une note explicative à un dossier de crédit;
- obtention de la cote de crédit et des explications nécessaires à sa compréhension.

Schéma général du traitement d'un recours juridictionnel devant la Commission



* Cette loi prévoit le droit d'obtenir sa cote de crédit avec les explications nécessaires à sa compréhension. Elle permet aussi de demander l'application à un dossier de crédit d'une mesure de protection, soit l'alerte de sécurité, la note explicative ou le gel de sécurité. La disposition permettant de demander un gel de sécurité n'est toutefois pas encore en vigueur.

1.3.1.1 LES TYPES DE RECOURS

Les **demandes de révision** concernent un organisme public. Elles visent à contester un refus, les modalités d'accès ou les frais exigés à la suite d'une demande d'accès aux documents administratifs, d'accès à des renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci.

Les **demandes d'examen de mécontentement** visent quant à elles les entreprises privées. Elles découlent de démarches infructueuses de citoyens souhaitant accéder à leurs renseignements personnels ou les faire rectifier. Elles peuvent 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*.

1.3.1.2 LE TRAITEMENT PAR UN MEMBRE DE LA COMMISSION

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

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

Afin de favoriser l'accès à la justice, les audiences peuvent se tenir dans différentes régions du Québec¹³ ou dans l'un des locaux de la Commission, à Québec ou à Montréal. Depuis 2020, elles peuvent aussi se tenir par téléphone ou en salle virtuelle (visioconférence).

1.3.1.3 LES DÉCISIONS

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

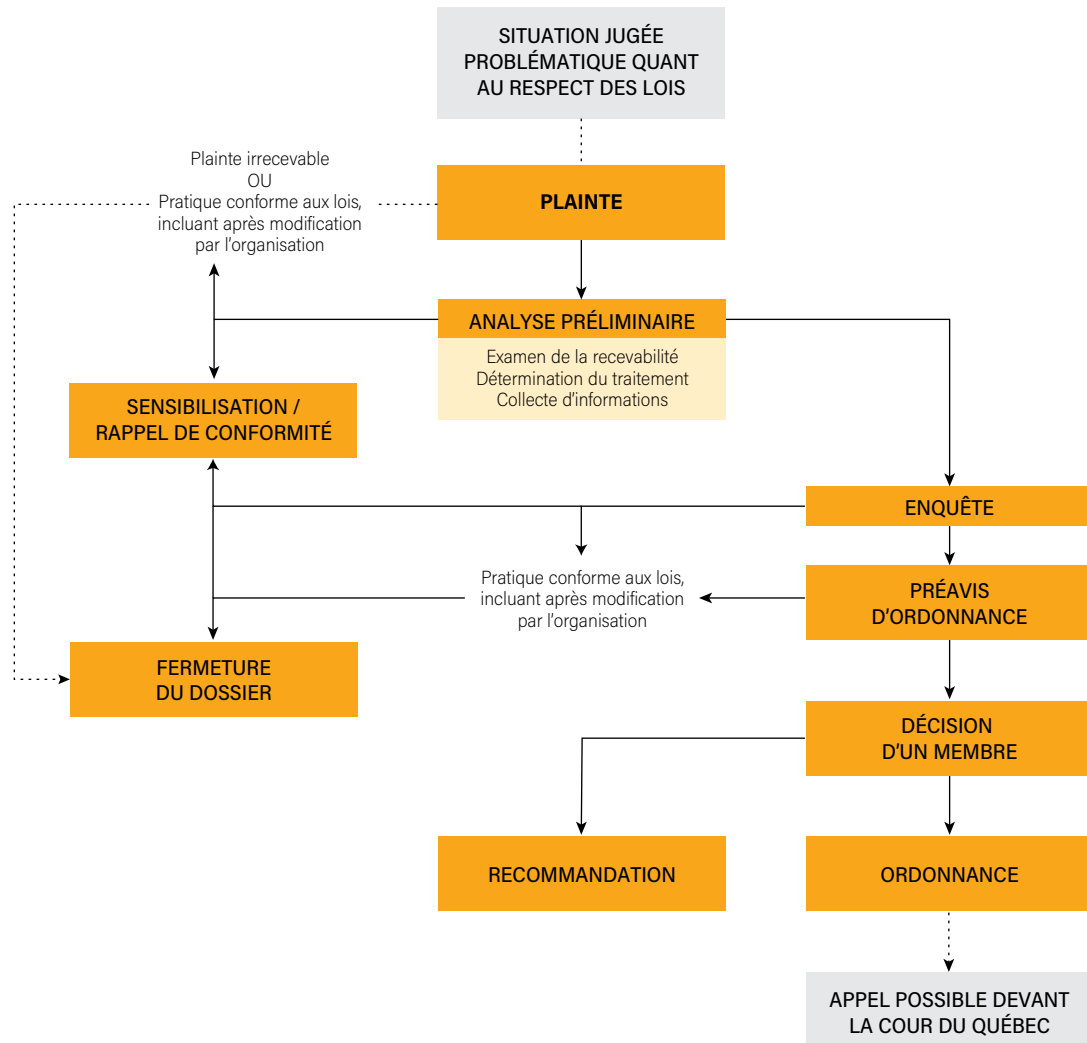
En cas d'insatisfaction, pour des questions de droit ou de compétence, les parties peuvent faire appel d'une décision devant la Cour du Québec.

¹³ En temps normal, hors pandémie. En 2021-2022, les membres de la Commission ne se sont pas déplacés en région.

1.3.2 LA SECTION DE SURVEILLANCE

La section de surveillance a pour principale mission de surveiller l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur le privé par les entreprises.

Schéma général du traitement d'une plainte à la Commission



Note: Ce schéma représente uniquement le cheminement typique d'une plainte menant à une enquête administrative, puisqu'il s'agit du recours le plus fréquent en matière de surveillance. La Commission examine également d'autres types de dossiers en suivant des processus différents, adaptés à chaque cas.

1.3.2.1 LES INTERVENTIONS POSSIBLES

S'ils estiment qu'une organisation ne respecte pas la loi, les citoyens peuvent dénoncer la situation en déposant une plainte à la Commission. Celle-ci peut aussi intervenir de sa propre initiative afin de déterminer si une pratique ou un comportement est conforme aux lois. Selon le cas, si elle décide d'intervenir, la Commission peut procéder à un exercice de sensibilisation, à une inspection ou à une enquête.

À tout moment, la Commission peut fermer un dossier si son intervention n'est plus requise, par exemple s'il s'agit d'un cas isolé ou si les pratiques non conformes ont cessé.

1.3.2.2 LES ORDONNANCES ET LES RECOMMANDATIONS

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.

Les ordonnances et les recommandations visent l'adoption de pratiques conformes aux dispositions de la loi. Les ordonnances de la Commission sont exécutoires et peuvent être contestées devant la Cour Québec.

1.3.2.3 LES AUTORISATIONS ET LES AVIS

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission délivre également des autorisations et des avis par rapport à des projets impliquant la communication de renseignements personnels dans les cas prévus par la loi. Par exemple, elle dispose des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique¹⁴ et examine des ententes de communication de renseignements personnels entre organismes publics.

En outre, la Commission reçoit et analyse les déclarations de banques de caractéristiques ou de mesures biométriques et les déclarations volontaires d'incidents de confidentialité¹⁵.

Dans tous ces cas, elle peut utiliser ses pouvoirs d'intervention si la situation le justifie.

1.3.2.4 LES AVIS AUX DÉCIDEURS

La Commission produit des avis destinés au gouvernement et aux parlementaires, notamment au sujet de projets de loi ou de règlement qui soulèvent des enjeux d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

1.3.3 LA PROMOTION

La Commission encourage l'adoption de meilleures pratiques en matière de transparence et de protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé. Pour ce faire, elle prépare des documents d'orientation ou d'information et des outils à l'intention de ses clientèles en s'appuyant sur son expertise, sa jurisprudence et ses recherches.

1.3.4 LES REGISTRES

La Commission tient et met à jour deux registres disponibles au public :

- Registre des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels des organismes publics;
- Registre des agents de renseignements personnels.

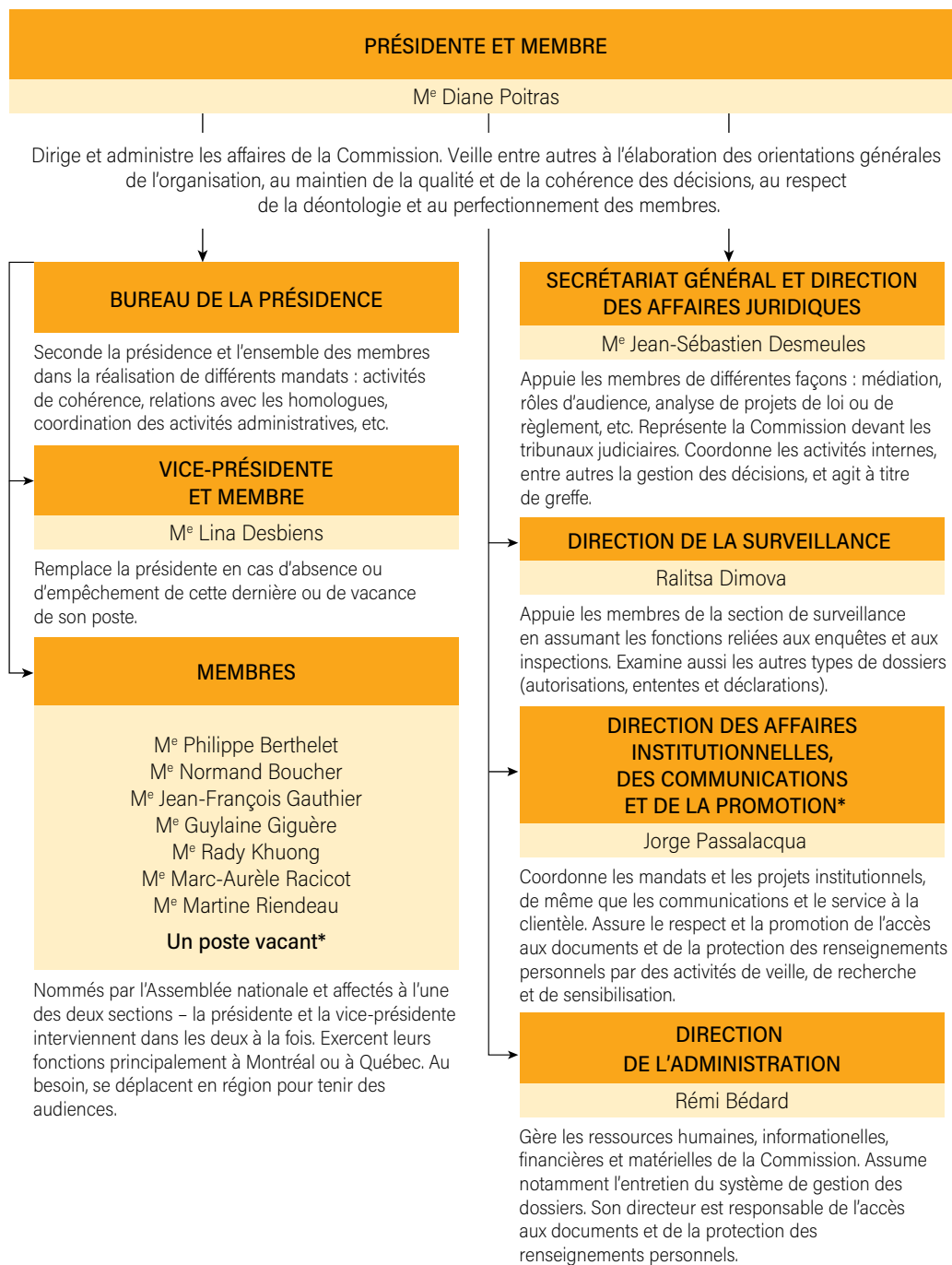
¹⁴ À compter du 22 septembre 2022, la Commission n'autorisera plus l'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

¹⁵ À compter du 22 septembre 2022, la déclaration de certains incidents de confidentialité à la Commission sera obligatoire.

1.4 NOTRE ÉQUIPE

1.4.1 L'ORGANIGRAMME

Au 31 mars 2022



* Nouvelle direction créée en février 2022.



2 NOS ACTIVITÉS

Ce chapitre rend compte de nos principales activités pendant l'année financière 2021-2022. Il présente les faits saillants de l'année, les grands dossiers et les décisions marquantes rendues par les deux sections de la Commission.



2.1 COUP D'ŒIL SUR 2021-2022

QUELQUES CHIFFRES

LES RESSOURCES

8 259 900 \$
BUDGET

9
MEMBRES
AU 31 MARS 2022

82
EFFECTIF
AU 31 MARS 2022

LES DEMANDES¹⁶

2 641 (+ 12 %)
DEMANDES REÇUES (TOTAL)

3 117 (+ 30 %)
DEMANDES TRAITÉES (TOTAL)

8 435
DEMANDES D'INFORMATION
PAR TÉLÉPHONE

LA SECTION JURIDICTIONNELLE

2 747 (+ 40 %)
DOSSIERS JURIDICTIONNELS
TRAITÉS

1 470 (+ 13 %)
AUDIENCES TENUES

1 704 (+ 39 %)
DOSSIERS JURIDICTIONNELS
RÉGLÉS PAR MÉDIATION

725 (+ 15 %)
DÉCISIONS RENDUES

3 315 (+ 14 %)
DOSSIERS FIXÉS
AU RÔLE D'AUDIENCE

31 (+ 5 jours)
DÉLAI MOYEN DE DÉLIBÉRÉ
(EN JOURS)

¹⁶ Voir l'annexe 1 pour la liste complète des demandes.

LA SECTION DE SURVEILLANCE

145 (- 38 %)
ENQUÊTES TRAITÉES

107 (+ 27 %)
DEMANDES
D'AUTORISATION
D'ACCÈS À DES FINS
DE RECHERCHE TRAITÉES

2
AVIS
SUR DES
PROJETS
DE LOI

2
MÉMOIRES
SOUMIS À
L'ASSEMBLÉE
NATIONALE

82 (+ 24 %)
DÉCLARATIONS
D'INCIDENTS TRAITÉES

7
RECOMMANDATIONS
DANS LES MÉMOIRES

LA PROMOTION

5
DOCUMENTS
ET OUTILS DE
SENSIBILISATION
PUBLIÉS

122
TWEETS
DIFFUSÉS

485
ABONNÉS
AU COMPTE
TWITTER

12
ACTIVITÉS DE
COMMUNICATION
PUBLIQUE

26
NOUVELLES PUBLIÉES SUR
LE SITE WEB

LES REGISTRES

PRÈS DE
3000
ORGANISMES PUBLICS
AU REGISTRE

PRÈS DE
140
AGENTS DE
RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS
AU REGISTRE

2.2 NOS ACTIONS

Les principales actions de la Commission en 2021-2022 sont réunies en trois sections qui correspondent à sa vision stratégique : promouvoir, surveiller, décider.

2.2.1 PROMOUVOIR

2.2.1.1. LES AVIS ET RECOMMANDATIONS AU GOUVERNEMENT ET AUX PARLEMENTAIRES

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

Ces avis ont pour objectifs :

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

LES AVIS SUR DES PROJETS DE LOI

En 2021-2022, la Commission a présenté deux mémoires à l'Assemblée nationale sur les projets de loi suivants :

- **Projet de loi n° 95**, *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*
- **Projet de loi n° 6**, *Loi édictant la Loi sur le ministère de la Cybersécurité et du Numérique et modifiant d'autres dispositions*

PROJET DE LOI N° 95 – *Gouvernance et gestion des ressources informationnelles*

- **Date** : 21 mai 2021
- **Adressé à** : Commission des finances publiques
- **Texte** : [Accessible sur le site Web de la Commission](#)

→ **APERÇU DU PROJET DE LOI**

Le projet de loi prévoit des obligations supplémentaires pour les organismes publics en matière de sécurité de l'information et de transformation numérique. Il prévoit également un nouveau cadre de gestion des données numériques gouvernementales détenues par les organismes publics.

Ce nouveau cadre constitue une exception au régime général de protection des renseignements personnels prévu par la Loi sur l'accès. Il permet au gouvernement de désigner des sources officielles de données numériques gouvernementales qui pourront, lorsque cela est nécessaire à une fin administrative ou de services publics, recueillir des données numériques, incluant des renseignements personnels, auprès d'autres organismes publics, les utiliser ou les communiquer à ces derniers.

Le projet de loi prévoit qu'une telle collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels ne peut être autorisée qu'à une fin qui soit dans l'intérêt public ou au bénéfice des personnes concernées. De plus, la source officielle de données numériques gouvernementales doit procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et établir des règles de gouvernance à l'égard de ces renseignements personnels, qui doivent être approuvées par la Commission.

→ POSITION ET RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

La Commission était et demeure préoccupée par la portée très étendue du régime d'exception proposé par le projet de loi. En effet, elle estime que l'adoption de celui-ci a pour effet de réduire la portée des principes de protection des renseignements personnels et du régime général prépondérant de la Loi sur l'accès par un décret du gouvernement.

La Commission est d'avis que l'adoption de ce projet de loi mine ainsi, pour le secteur public, les efforts des parlementaires visant à rehausser la protection des renseignements personnels par l'adoption de la Loi 25 (voir la section 2.3 – *La Loi 25* à la page 43).

La Commission a souligné que la transformation numérique peut et doit s'effectuer dans le respect des principes de protection des renseignements personnels. Elle a convenu que des modifications législatives étaient requises pour adapter le cadre juridique au nouvel environnement numérique permettant d'améliorer les services aux citoyens. Toutefois, la Commission est d'avis que le législateur aurait dû intégrer ces modifications dans la Loi sur l'accès plutôt que d'adopter un régime juridique distinct s'appliquant à un très grand nombre d'organismes publics.

Pour bonifier le projet de loi, la Commission a soumis au législateur plusieurs recommandations l'invitant notamment à :

- revoir l'approche proposée par le projet de loi en ce qui concerne les renseignements personnels et modifier plutôt la Loi sur l'accès ;
- restreindre les exceptions permettant l'utilisation ou la communication de renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, afin qu'elles soient spécifiques et limitées et que le respect du principe du consentement soit priorisé ;
- inclure des mesures robustes et transparentes encadrant les exceptions ;
- inclure dans la Loi sur l'accès les situations légitimes et circonscrites d'utilisation de renseignements dépersonnalisés et prévoir l'adoption de normes ou de standards pour assurer une dépersonnalisation adéquate.

→ SUITES

Peu de recommandations de la Commission ont été retenues, bien que certaines de ses préoccupations semblent avoir mené à une clarification du texte législatif. La *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* est entrée en vigueur le 10 juin 2021, sauf exception.

Toujours préoccupée par les effets de cette loi sur la protection des renseignements personnels des citoyens, la Commission surveillera les effets de sa mise en œuvre.

PROJET DE LOI N° 6 – Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

- **Date :** 22 novembre 2021
- **Adressé à :** Commission des finances publiques
- **Texte :** [Accessible sur le site Web de la Commission](#)

→ APERÇU DU PROJET DE LOI

Le projet de loi prévoit la création du ministère de la Cybersécurité et du Numérique, qui a notamment pour mission d'animer et de coordonner les actions de l'État dans les domaines de la cybersécurité et du numérique, de proposer au gouvernement les grandes orientations en ces domaines et de mettre en œuvre des mesures en vue d'accroître l'efficacité de la lutte contre les cyberattaques et les cybermenaces au Québec.

→ POSITION ET RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

La Commission a accueilli favorablement le projet de loi, considérant son objectif de consolider différentes initiatives permettant d'améliorer la sécurité de l'information, qui permettront également de renforcer la protection des renseignements personnels détenus par l'administration gouvernementale.

Puisque ce nouveau ministère sera au cœur des décisions et des actions qui façonneront la gestion des ressources informationnelles détenues par l'État, incluant les renseignements personnels, la Commission a souligné que les actions de ce ministère conditionneraient nécessairement des choix importants ayant un impact sur la protection des renseignements personnels des citoyens.

Afin que la protection des renseignements personnels soit au cœur de ces décisions, la Commission a recommandé l'ajout d'un chef gouvernemental de la protection des renseignements personnels au sein de ce nouveau ministère.

→ SUITES

La recommandation de la Commission n'a pas été retenue.

La *Loi édictant la Loi sur le ministère de la Cybersécurité et du Numérique et modifiant d'autres dispositions* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

2.2.1.2. LE SITE WEB ET LES MÉDIAS SOCIAUX

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

LE SITE WEB

Le site Web de la Commission véhicule l'information pertinente pour ses clientèles. Son contenu est régulièrement bonifié et amélioré. Au cours de l'année, la Commission a diffusé 26 nouvelles permettant d'annoncer et de relayer de nouveaux outils, des événements, des orientations ou des déclarations. Elle a notamment créé un espace évolutif sur la modernisation des lois suivant l'adoption de la Loi 25, présenté à la section 2.3 – *La Loi 25* (page 43). Elle a aussi amorcé des travaux de modernisation et de refonte de son site.

La Commission a aussi amélioré le référencement de son site Web et la vitesse d'accès à celui-ci dans le but de faciliter la recherche et la consultation des contenus d'intérêt.

LE COMPTE TWITTER

La Commission a inauguré son compte Twitter, @CAI_Quebec, en mars 2020. Depuis son arrivée sur cette plateforme, elle rejoint une variété d'acteurs intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels : citoyens, professionnels, chercheurs, avocats, organismes publics, autres autorités de contrôle canadiennes et internationales, etc.

En 2021-2022, les Tweets de la Commission ont été vus 135 400 fois. Au 31 mars 2022, son compte était suivi par 485 abonnés. Ceux-ci soulèvent à l'occasion des commentaires ou des questions par rapport au contenu relayé, auxquels la Commission s'assure d'apporter le suivi approprié.

La Commission a utilisé son compte Twitter tout au long de l'année afin de promouvoir des publications, des orientations ou des événements liés à ses missions. Grâce à la diffusion de 122 Tweets et aux mises à jour régulières de son site Web, la Commission a augmenté l'impact de son compte.

Certains grands événements ont suscité des pics d'intérêt de la part des utilisateurs de Twitter, les suivants arrivant en tête :

1. L'adoption du projet de loi n°64 sur la modernisation des lois sur la protection des renseignements personnels au Québec ;
2. L'ordonnance de la Commission à l'endroit de l'entreprise Clearview AI ;
3. Le pointage électronique des employés par géolocalisation.

Grâce à cette présence numérique, la Commission a rayonné davantage non seulement au sein de la société québécoise, mais aussi au Canada et à l'international. Elle a pu établir des liens privilégiés avec plusieurs collaborateurs. Ces résultats contribuent à accroître sa visibilité, avec l'objectif d'influencer positivement les pratiques des organismes et des entreprises.

2.2.1.3. LA STRATÉGIE JEUNESSE

Au cours de l'année financière, la Commission a participé au Salon national de l'éducation, où son personnel a pu entrer en contact direct avec les jeunes, les enseignants et les citoyens afin de répondre à leurs questions et de distribuer des dépliants. Par le visionnement de la vidéo « Ce que tu publies, penses-y! », ils ont pu être sensibilisés à l'importance de la protection de leurs renseignements personnels.

2.2.1.4. LES DOCUMENTS ET OUTILS PUBLIÉS

Au cours de l'année, la Commission a publié et diffusé plusieurs documents et outils, en format virtuel accessible ou imprimé, de même que des pages Web. Ceux-ci s'adressent tant aux citoyens qu'aux organisations. Ceux qui concernent l'entrée en vigueur de la Loi 25 sont présentés dans la section 2.3 – *La Loi 25* (page 43) alors que ceux relatifs à la COVID-19 sont présentés dans la section 2.4 – *La COVID-19* (page 46).

Les liens présentés ci-dessous permettent d'accéder à ces outils sur le site Web de la Commission (www.cai.gouv.qc.ca). La plupart sont aussi disponibles, sur demande, en version papier.

UN NOUVEAU GUIDE SUR LA PRÉVENTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre de la Semaine de sensibilisation à la protection de la vie privée, la Commission a publié deux documents sur la prévention des incidents de sécurité destinés aux entreprises : un guide présentant une démarche en 7 étapes pour assurer la mise en place de mesures de sécurité adéquates tout au long du cycle de vie des renseignements personnels et un aide-mémoire réunissant des points de contrôle pour chacune de ces 7 étapes.

Étant donné les changements législatifs apportés par la Loi 25, ces documents sont en cours de révision et ne sont donc plus disponibles sur le site Web de la Commission. Le nouveau contenu en lien avec les incidents de confidentialité sera disponible sur le site en septembre 2022.

LE POINTAGE ÉLECTRONIQUE DES EMPLOYÉS PAR GÉOLOCALISATION

L'utilisation d'applications mobiles ayant recours à la géolocalisation pour enregistrer les heures d'arrivée et de départ des employés a fait les manchettes au cours de l'année. C'est pourquoi la Commission a souhaité rappeler les règles encadrant la collecte, l'utilisation et la conservation de ce type de données, qui sont généralement considérées comme des renseignements personnels sensibles.

Elle a aussi souligné qu'il est interdit, sauf dans les cas prévus expressément par la loi, d'exiger qu'une personne soit liée à un dispositif permettant de savoir où elle se trouve. Un employeur ne peut donc pas exiger que ses employés utilisent une application reposant sur la géolocalisation.



- [Pointage électronique des employés par géolocalisation : des règles à respecter](#) (nouvelle)

UN FORMULAIRE RÉVISÉ POUR DÉPOSER UNE PLAINTE À LA SECTION DE SURVEILLANCE

Lorsqu'ils souhaitent dénoncer une pratique d'un organisme public ou d'une entreprise, les citoyens peuvent s'adresser à la section de surveillance de la Commission. Lorsqu'une plainte est jugée recevable, la Commission évalue s'il y a lieu d'intervenir et quel est le meilleur moyen pour résoudre le problème soulevé.

Afin d'optimiser le traitement des plaintes et des signalements, la Commission a revu son formulaire mis à la disposition des citoyens.



- [Formulaire de plainte](#)

2.2.1.5. LA PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS

Conformément à son mandat de sensibilisation et de promotion ainsi qu'à son orientation d'accroître sa présence auprès de ses clientèles, la Commission participe à des événements publics. Plusieurs d'entre eux ont permis de faire connaître les modifications législatives qui découlent de l'adoption de la Loi 25. Compte tenu du contexte de pandémie, bon nombre de ces participations étaient virtuelles.

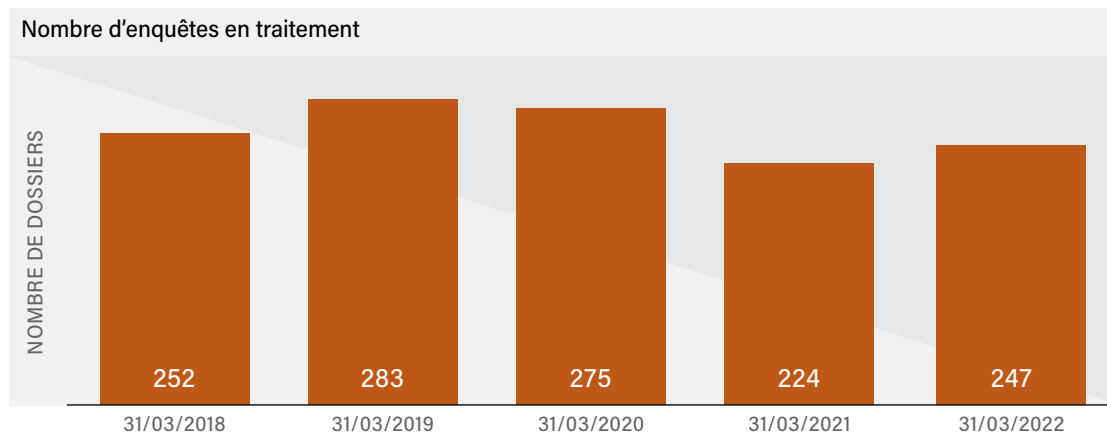
Au cours de l'année 2021-2022, des membres du personnel de la Commission ont ainsi participé à douze activités de communication publique (webinaires, conférences et balados) où ils ont notamment discuté de biométrie, de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information, de transformation numérique, de transparence et des nouvelles obligations pour les entreprises qui découlent de l'entrée en vigueur de la Loi 25.

2.2.2 SURVEILLER

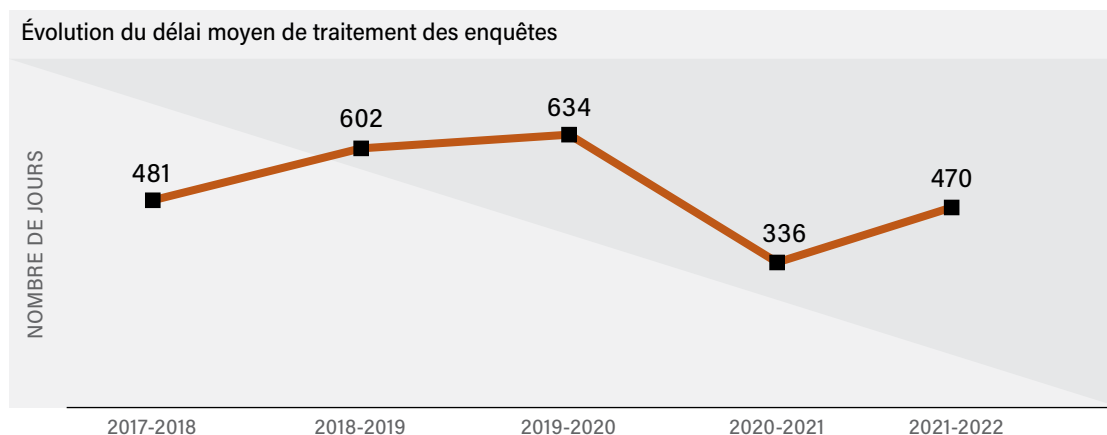
2.2.2.1 LES ENQUÊTES À LA SUITE DE PLAINTES

Lorsque les citoyens soumettent des plaintes à la Commission par rapport au respect des lois, la Direction de la surveillance se charge de les examiner pour évaluer la meilleure façon d'intervenir et de faire enquête lorsque les circonstances le justifient.

Au cours de l'exercice, le nombre d'enquêtes en traitement a connu une légère hausse, bien que ce nombre demeure dans la moyenne des quatre années précédentes. La taille de l'inventaire représente toujours un défi et, considérant ses capacités de traitement limitées, la Commission poursuivra ses réflexions et ses actions visant à optimiser davantage ses interventions.



Par ailleurs, le délai moyen de traitement des dossiers a augmenté de 134 jours par rapport à l'année précédente, comme le montre le graphique suivant.



Cette augmentation est attribuable notamment à la complexité grandissante des dossiers d'enquête de même qu'à des mouvements de personnel à la Direction de la surveillance qui ont affecté notamment le processus de traitement préliminaire, qui permet de résoudre un grand nombre de ces dossiers.

Les délais se répartissent comme suit :

- Moins d'un an : 59 % des dossiers
- Un à deux ans : 25 % des dossiers
- Plus de deux ans : 16 % des dossiers

2.2.2.2 LES ENTENTES DE COMMUNICATION

Dans certaines circonstances, la Loi sur l'accès permet aux organismes publics de communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Ils doivent alors parfois conclure des ententes de communication.

Dans plusieurs cas, y compris lorsqu'elles sont modifiées après leur signature, ces ententes sont soumises à la Commission, qui les examine et rend un avis. Pour ce faire, elle prend en considération la conformité de l'entente à la loi et l'impact de la communication sur la vie privée des personnes concernées par rapport à la nécessité des renseignements pour la finalité visée.

Au cours de l'exercice, la Commission a reçu 15 demandes d'avis impliquant 12 organismes publics demandeurs différents. Les avis qu'elle a rendus peuvent être consultés [sur son site Web](#).

2.2.2.3 LES AUTORISATIONS À RECEVOIR COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES FINS DE RECHERCHE

Les renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises constituent une importante source d'information pour les chercheurs. Pour y avoir accès et les utiliser à des fins d'étude, de recherche et de statistique, sans le consentement préalable des personnes concernées, les chercheurs doivent parfois obtenir une autorisation de la Commission en vertu de la Loi sur l'accès ou de la Loi sur le privé.

Avant de donner une telle autorisation, la Commission vérifie entre autres qu'il n'est pas possible d'obtenir le consentement des personnes concernées. Elle s'assure aussi que des mesures sont en place pour respecter la confidentialité des renseignements personnels.

En 2021-2022, la Commission a reçu 79 demandes du secteur public et 6 demandes du secteur privé, tant des nouvelles demandes d'autorisation de recherche que des demandes de modification d'autorisations existantes ou de prolongation du délai de détention des renseignements personnels déjà communiqués.

Pendant la même période, elle a traité 107 demandes se répartissant comme suit :

- Nouvelles demandes : 45 %
- Demandes de prolongation : 23 %
- Demandes de modification : 22 %
- Demandes de modification et de prolongation : 10 %

Ces demandes portaient sur des renseignements dans les domaines suivants :

- Santé et services sociaux : 85
- Justice : 6
- Éducation : 5
- Économie : 3
- Agriculture et pêche : 2
- Immigration : 1
- Sciences humaines et sociales : 1
- Technologie : 1
- Autres domaines : 3

2.2.2.4 LES DÉCLARATIONS DE BANQUES DE CARACTÉRISTIQUES OU DE MESURES BIOMÉTRIQUES

Pour identifier et authentifier les personnes, certaines organisations ont recours à la biométrie (lecture d’empreinte digitale, reconnaissance faciale, géométrie de la main, etc.). Lorsqu’elles souhaitent constituer une banque de caractéristiques ou de mesures biométriques, en vertu de la LCCJTI, elles doivent la déclarer à la Commission avant sa mise en service.

Celle-ci examine plusieurs aspects afin de s’assurer de la conformité de cette pratique avec la LCCJTI et la Loi sur l’accès ou la Loi sur le privé, dont la finalité poursuivie et les renseignements recueillis. Elle s’assure que le consentement exprès des individus est obtenu. Au besoin, elle peut demander des renseignements supplémentaires ou entamer une inspection ou une enquête, qui peut mener à des recommandations ou à des ordonnances.

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 34 déclarations de biométrie, dont 32 provenant du secteur privé et 2, du secteur public. Elle a par ailleurs fermé 2 dossiers, contre 14 en 2020-2021, et conclu des enquêtes dont les conclusions sont présentées dans la section 2.2.2.8 – *Quelques dossiers marquants* à la page 33.

2.2.2.5 LES 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, les exposant à des risques accrus de vol d’identité ou de fraude financière, par exemple.

À compter du 22 septembre 2022, la Loi sur l’accès et la Loi sur le privé prévoient une obligation de déclarer certains incidents de confidentialité à la Commission. Malgré l’absence d’une telle obligation dans les lois en vigueur, celle-ci invite les organisations à lui déclarer tout incident de ce genre sur une base volontaire. Elle leur fournit un formulaire qui permet de bien circonscrire l’incident, d’en évaluer les impacts et d’en apprécier les risques de préjudices pour les personnes concernées.

En 2021-2022, la Commission a reçu 78 déclarations, soit 56 du secteur privé et 22 du secteur public. Pendant cette même période, elle a traité 82 déclarations. La nature des incidents déclarés dans les dossiers traités se répartit comme suit :

- Intrusions externes : 67%
- Erreurs humaines : 24%
- Incidents d’autre nature : 9%

2.2.2.6 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 sur des professionnels se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement, si les critères énoncés à la loi sont respectés.

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, la Commission n’a reçu aucune demande d’autorisation.

2.2.2.7 LE RESPECT DES DÉLAIS DE RÉPONSE AUX DEMANDES PAR LES ORGANISMES PUBLICS

Comme elle l'a fait dans ses derniers rapports annuels, la Commission dresse ici la liste des organismes pour lesquels elle a reçu, en 2021-2022, au moins 5 demandes de révision de citoyens en raison de l'absence de réponse de l'organisme dans le délai légal de 20 ou 30 jours pour leur demande d'accès ou de rectification. Le nombre d'occurrences est indiqué pour chacun des organismes visés.

LES ORGANISMES DÉJÀ RECENSÉS LORS D'AU MOINS UN EXERCICE DEPUIS 2017-2018

- Service de police de la Ville de Montréal : 71
- Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques : 67
- Ministère de la Sécurité publique : 43
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : 36
- Sûreté du Québec : 36
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail : 15
- Ministère de la Santé et des Services sociaux : 14
- CISSS des Laurentides : 13
- Ville de Mascouche : 5

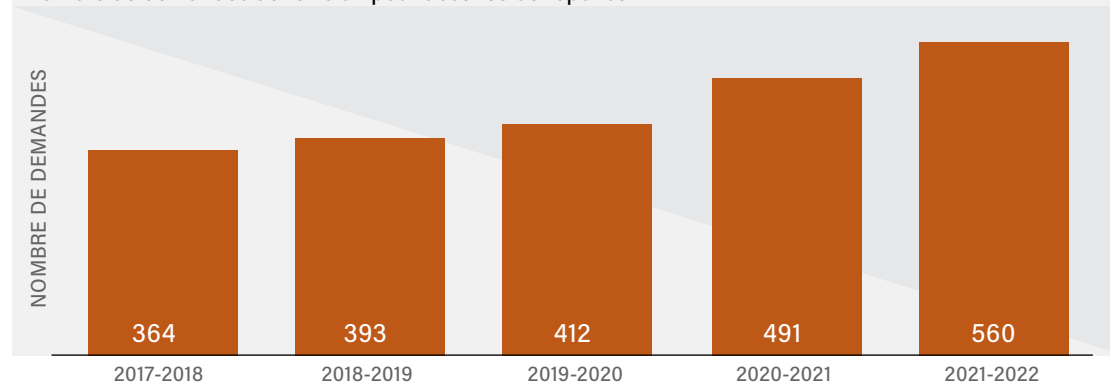
LES ORGANISMES RECENSÉS POUR LA PREMIÈRE FOIS

- Ville de Québec : 13
- Ville de Westmount : 11
- Ville de Lévis : 6
- MRC des Pays-d'en-Haut : 6
- CISSS de Lanaudière : 5
- Comité de déontologie policière : 5
- Ville de Blainville : 5

La Commission diffuse cette liste avec l'objectif que les organismes concernés revoient leurs processus, puisqu'ils ont la responsabilité de mettre en place des mécanismes permettant le traitement des demandes dans les délais prévus à la Loi sur l'accès.

Si le nombre de demandes de révision déposées pour absence de réponse dans les délais diminue, le nombre total de recours déposés à la section juridictionnelle de la Commission connaîtra une baisse. Cela permettra à la Commission de consacrer ses énergies aux recours dans lesquels le litige porte sur le fond de la demande plutôt que sur le fait que l'organisme n'a pas répondu dans les délais légaux. Malheureusement, la Commission note une tendance à la hausse des demandes de révision pour absence de réponse de la part d'organismes publics, comme le montre le graphique suivant :

Nombre de demandes de révision pour absence de réponse



UNE ÉTUDE SUR LE RESPECT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS

Devant ce constat, la Commission a amorcé une étude sur le traitement des demandes d'accès par les organismes publics, abordant aussi l'incidence de la pandémie sur les délais. Cette étude sera publiée à l'automne 2022.

2.2.2.8 QUELQUES DOSSIERS MARQUANTS

Au cours de l'exercice, la section de surveillance de la Commission a rendu plusieurs décisions importantes concernant la protection des renseignements personnels.

Rappelons que les décisions de cette section sont disponibles en ligne [sur le site Web de la Commission](#).

LA BIOMÉTRIE ET LES TECHNOLOGIES D'ANALYSE DE VIDÉO

Les renseignements biométriques sont éminemment sensibles. Au Québec, la loi oblige d'ailleurs les organisations à déclarer toute banque biométrique à la Commission, ce qui permet à celle-ci de s'assurer du respect des règles sur la protection des renseignements personnels. En 2021-2022, elle a rendu plusieurs décisions en la matière, dont une concernant l'utilisation d'une caméra thermique et d'un outil de reconnaissance faciale dans le contexte de la pandémie de COVID-19 ainsi qu'une autre concernant le recours à un horodateur biométrique à des fins de gestion des horaires des employés. Finalement, la Commission a rendu une décision à la suite d'une enquête conjointe sur l'utilisation de la reconnaissance faciale à grande échelle.

LES MESURES SANITAIRES NE JUSTIFIENT PAS L'UTILISATION D'UNE CAMÉRA THERMIQUE ET DE LA RECONNAISSANCE FACIALE

La Commission a entrepris une enquête de sa propre initiative afin de s'assurer que la collecte de renseignements personnels par une entreprise utilisant une caméra thermique avec reconnaissance faciale respectait la Loi sur le privé.

Dans son préavis d'ordonnance, la Commission a souligné que les mesures sanitaires liées à la COVID-19 ne justifient pas qu'une entreprise constitue un dossier contenant la fluctuation de température de ses employés et qu'il ne lui est pas nécessaire de recueillir des renseignements biométriques sur le visage des employés qui démontrent des symptômes de fièvre. La Commission a notamment expliqué qu'aucune instance gouvernementale n'imposait la prise de température de manière systématique ni la constitution d'un dossier à cet effet.

La Commission a ordonné à l'entreprise de :

- cesser de constituer un dossier contenant la fluctuation de la température corporelle de chacun de ses employés ;
- cesser de collecter des renseignements biométriques permettant la reconnaissance faciale ;
- cesser de collecter la température corporelle de ses employés par le biais d'un système biométrique utilisant la reconnaissance faciale.

Elle lui a aussi ordonné de détruire les gabarits constitués à partir des images de visages ainsi que les données conservées relativement à ses employés.



- *[Enquête à l'égard de Héritage Ébénisterie Architecturale inc.](#)*, dossier 1023688-S

LES ENTREPRISES DOIVENT DÉMONTRER LA NÉCESSITÉ D'UTILISER UN HORODATEUR BIOMÉTRIQUE

La Commission a ouvert une enquête à la suite d'une déclaration d'une entreprise quant à son utilisation d'un horodateur biométrique. Celui-ci recueillait l'empreinte digitale d'un doigt et sa conversion en représentation mathématique encodée afin de permettre à l'entreprise de vérifier l'identité de ses employés dans un contexte de gestion des heures travaillées.

Dans son préavis d'ordonnance, la Commission a invité l'entreprise à lui faire la démonstration que la collecte de ces renseignements biométriques était minimisée et que les avantages de cette pratique surpassaient l'atteinte significative aux droits des employés qui en découlait. Elle a également souligné que les renseignements biométriques revêtent un caractère particulièrement sensible et que leur divulgation est susceptible d'avoir de lourdes conséquences pour les personnes concernées.

L'entreprise a informé la Commission qu'elle a cessé l'utilisation de cet horodateur biométrique et que tous les renseignements recueillis ont été détruits par son fournisseur.



- [Enquête à l'égard de Compagnie Selenis Canada](#), dossier 1016217-S

LA COMMISSION ORDONNE À CLEARVIEW AI DE CESSER SES PRATIQUES DE RECONNAISSANCE FACIALE NON CONFORMES

À la suite d'une enquête conjointe lancée avec ses homologues du Canada, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta et du refus de l'entreprise américaine Clearview AI de suivre leurs recommandations, la Commission a ordonné à celle-ci de :

- cesser de constituer des dossiers sur autrui à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au Québec ;
- cesser de recueillir des images, sans le consentement des personnes concernées, à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au Québec ;
- cesser d'utiliser ces images pour créer des identifiants biométriques (vecteurs), sans le consentement des personnes concernées, à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au Québec ;
- détruire, dans un délai de 90 jours de la réception de la décision, les images recueillies sans le consentement des personnes concernées à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au Québec ;
- détruire, dans un délai de 90 jours de la réception de la décision, les identifiants biométriques (vecteurs) créés sans le consentement des personnes concernées, à partir des images ainsi recueillies, à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au Québec.

L'entreprise a interjeté appel de cette décision à la Cour du Québec.



- [Enquête à l'égard de Clearview AI Inc.](#), dossier 1023158-S
- [Communiqué de presse](#)

LES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels préoccupent la Commission depuis plusieurs années. Leur nombre augmente, mais leur ampleur aussi. Les conclusions des enquêtes menées par la Commission peuvent servir d'inspiration aux organisations pour se conformer à leurs obligations légales, notamment en matière de sécurité de l'information.

DES MESURES DE PROTECTION INADÉQUATES N'ONT PAS PERMIS DE DÉTECTER DES ACCÈS NON AUTORISÉS

La Commission a procédé à une enquête de sa propre initiative à la suite de la parution d'un article selon lequel un infirmier auxiliaire du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS) utilisait un système d'information du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour obtenir des renseignements personnels contenus dans des dossiers de nouveau-nés et les communiquer à sa conjointe. Celle-ci les utilisait alors pour communiquer avec les parents pour les solliciter afin de souscrire à un régime d'épargne-études.

Cet employé a été congédié et a fait l'objet d'une radiation temporaire par le Conseil de discipline de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.

L'enquête a démontré que les mesures de sécurité mises en place à l'égard du système d'information utilisé par l'employé n'ont pas permis de détecter cette situation qui a duré 10 ans, et ce, malgré plusieurs plaintes de parents. La Commission a donc conclu que les deux organismes n'avaient pas adopté des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels conservés dans ce système, compte tenu, notamment, de leur sensibilité, du contexte de leur utilisation et de leur quantité.

La Commission a pris acte des mesures de sécurité mises en place après la découverte de ce stratagème ainsi que des mesures supplémentaires de contrôle prospectif que les deux organismes entendent déployer.

La Commission a ordonné aux deux organismes de lui transmettre un plan d'amélioration des mesures de sécurité visant à réaliser des contrôles actifs de la sécurité des renseignements personnels sensibles qu'ils détiennent, devant notamment comprendre :

- pour le CIUSSS de l'Estrie – CHUS : l'état d'avancement des travaux relatifs à la mise en place d'un processus de surveillance et d'audit par échantillonnage, incluant un échéancier de réalisation de leur mise en place complète prévue en 2022;
- pour le MSSS : l'état d'avancement des travaux relatifs à la mise en place d'un indicateur paramétrable permettant de cibler tout volume de consultations de dossiers à l'index-usager jugé anormal, incluant un échéancier de réalisation de sa mise en place complète.

La Commission a également invité le MSSS à s'assurer d'évaluer la conformité de la solution de remplacement du système I-CLSC dès les premières étapes et tout au long du projet.



- [Enquête à l'égard du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke et du ministère de la Santé et des Services sociaux](#), dossier 1016308-S

LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tant dans le secteur privé que dans le secteur public, les organisations doivent recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires aux fins poursuivies. Ce principe de minimisation de la collecte joue un rôle crucial dans la protection de la vie privée des individus. Dans un monde de plus en plus numérique où les données constituent une ressource importante, la Commission est souvent appelée à rendre des décisions concernant la collecte dans différents domaines. Les décisions suivantes en sont des exemples. Elles portent notamment sur les pièces d'identité.

LA COLLECTE D'UNE CARTE D'IDENTITÉ AU BÉNÉFICE DE L'ENTREPRISE NE RESPECTE PAS LA LOI

La Commission a procédé à une enquête sur la pratique d'un commerce qui utilisait un système permettant de numériser une carte d'identité afin de vérifier l'âge des clients qui achètent des produits du tabac. Ce système étant lié à la caisse enregistreuse, la transaction ne pouvait être finalisée sans cette numérisation afin d'empêcher un employé de vendre du tabac à une personne mineure. La date de naissance du client apparaissait également sur la facture d'achat et était conservée dans le journal des transactions.

L'enquête a permis de constater que l'entreprise a mis en place ces mesures afin d'éviter d'enfreindre les règles de la *Loi concernant la lutte contre le tabagisme* (RLRQ, c. L-6.2) relatives à la vente aux mineurs. Or, bien que cet objectif soit légitime, important et réel, l'entreprise doit également démontrer que cette collecte est proportionnelle à l'atteinte à la vie privée de ses clients.

Selon la Commission, le fait de numériser une carte d'identité et de conserver la date de naissance des clients qui achètent du tabac porte atteinte à leur vie privée de manière disproportionnée par rapport à l'objectif recherché. En effet, cette collecte est faite uniquement au bénéfice de l'entreprise et des alternatives minimisant l'atteinte à la vie privée des clients sont possibles. La Commission a donc conclu que cette collecte de renseignements personnels n'était pas conforme à la Loi sur le privé et a ordonné à l'entreprise de cesser de collecter et de conserver la date de naissance des clients qui achètent des produits du tabac.

Elle lui a également ordonné de détruire les dates de naissance des clients conservées dans son système.



› - *Enquête à l'égard de 9055-4635 Québec inc. (Alimentation Larouche)*, dossier 1019622-S

UNE ENTREPRISE MODIFIE SES PRATIQUES POUR MINIMISER LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS

L'intervention de la Commission de sa propre initiative a incité une entreprise dans le domaine culturel à modifier ses pratiques de manière à se conformer à la loi. Celle-ci requerrait le téléchargement d'une copie d'une pièce d'identité afin de permettre à ses clients d'obtenir un tarif réduit, basé sur leur âge, pour l'achat de billets de théâtre.

À la suite de l'intervention de la Commission, l'entreprise l'a informée qu'elle avait modifié ses pratiques et qu'elle n'exigeait plus d'obtenir une copie d'une pièce d'identité. Les clients qui souhaitent bénéficier de la promotion peuvent plutôt présenter une preuve d'âge à distance par une plateforme virtuelle, qui ne fait l'objet d'aucune capture écran ni enregistrement. Le préposé au service à la clientèle note alors le nom du client et sa date de naissance dans le système, en omettant le jour de naissance.

La Commission est d'avis que cette façon de procéder permet de minimiser la collecte aux seuls renseignements nécessaires à l'entreprise et lui évite ainsi de conserver les autres renseignements apparaissant sur la pièce d'identité qui ne sont pas requis pour appliquer la promotion.

En raison des changements apportés par l'entreprise, la Commission a estimé que son intervention n'était plus requise et a fermé le dossier.



› - *Enquête à l'endroit de La Compagnie Jean Duceppe*, dossier 1022182-S

UN ORGANISME PUBLIC REVOIT SES PROCÉDURES D'IDENTIFICATION

Un organisme public assujéti à la Loi sur l'accès doit s'assurer de confirmer l'identité d'une personne qui lui demande d'obtenir des renseignements personnels à son sujet. C'est dans ce contexte que la Commission a mené une enquête sur les moyens mis en place par un organisme public pour valider l'identité des personnes.

Cette enquête a fait ressortir les difficultés liées à la confirmation de l'identité dans le cadre d'une prestation de services à distance, considérant qu'un organisme public est tenu de ne recueillir que les seuls renseignements personnels nécessaires à la réalisation de la démarche concernée. Or, les pièces d'identité contiennent généralement plusieurs renseignements, dont des identifiants uniques, qui peuvent ne pas être nécessaires à l'organisme qui les exige.

En collaboration avec la Commission, l'organisme public a choisi de revoir ses pratiques. Alors qu'il exigeait initialement une copie certifiée de deux pièces d'identité avant de traiter une demande d'accès à des renseignements personnels, il permet désormais aux personnes de choisir d'exhiber une pièce d'identité avec photo par le biais d'une plateforme de visioconférence ou de transmettre une copie caviardée d'une pièce d'identité par courriel. Dans les deux cas, aucun renseignement personnel n'est conservé après la validation par l'organisme.

La Commission a jugé que cette procédure est proportionnelle à l'atteinte à la vie privée pour les personnes puisqu'elle permet de limiter la collecte et la conservation de renseignements personnels. Elle a toutefois recommandé à l'organisme de mettre en place un moyen de communication sécuritaire pour permettre aux personnes de transmettre leur copie de pièce d'identité plutôt que d'utiliser le courriel.



- *Enquête à l'égard du Centre de services scolaire de Montréal*, dossier 1014089 S

LA VIDÉOSURVEILLANCE

Les caméras de sécurité peuvent être envisagées dans certaines situations, mais doivent respecter des balises. Le cas suivant de vidéosurveillance dans les espaces communs d'un immeuble résidentiel illustre l'analyse par la Commission du critère de nécessité de la collecte d'images par ces caméras.

UNE ENTREPRISE NE PEUT RECOURIR À LA VIDÉOSURVEILLANCE QUE POUR UNE FIN LÉGITIME, IMPORTANTE ET RÉELLE

À la suite d'une plainte, la Commission a procédé à une enquête sur la nécessité pour une entreprise de gestion immobilière de capter des images par vidéosurveillance dans les aires communes d'un immeuble résidentiel, dont les garages, les salles de lavage et le terrain de la piscine extérieure.

Une entreprise qui souhaite utiliser un système de vidéosurveillance doit d'abord s'assurer que la collecte de renseignements personnels est conforme aux obligations prévues par la Loi sur le privé. Cette collecte ne peut avoir lieu que si l'entreprise démontre qu'elle a un caractère légitime, important et réel, et que ses objectifs sont proportionnels à l'atteinte à la vie privée qu'elle constitue.

Les explications fournies par l'entreprise dans le cadre de l'enquête n'ont pas convaincu la Commission que le système de surveillance était nécessaire pour protéger ses biens et les locataires, notamment en raison du fait que ce système ne visait pas à répondre à une réelle problématique de sécurité.

De plus, l'enquête a démontré que l'entreprise n'informait pas adéquatement ses locataires quant à la présence des caméras et que ceux-ci n'avaient pas consenti à l'utilisation d'un tel système de vidéosurveillance recueillant leurs images.

La Commission a conclu que la plainte était fondée, mais elle a fermé le dossier considérant que l'entreprise l'a avisée de sa décision de désactiver toutes les caméras concernées, de réévaluer la nécessité de recourir à la vidéosurveillance et d'adopter une politique de gestion des renseignements personnels, le cas échéant.



- *Enquête à l'égard de Akelius Montréal Ltd.*, dossier 1015303-S

LA SENSIBILISATION : DES INTERVENTIONS EN AMONT QUI CHANGENT LES PRATIQUES

Les échanges du personnel de la Direction de la surveillance avec les organisations visées par des plaintes sont souvent axés sur la sensibilisation. Ils permettent ainsi dans de nombreux cas de régler les situations problématiques avant la conclusion d'une enquête et l'implication d'un membre de la section de surveillance. Les exemples suivants illustrent ce volet plus invisible des interventions de la Commission.

UNE ENTREPRISE AMÉLIORE SES MESURES DE SÉCURITÉ

La Commission a reçu une plainte concernant une entreprise qui demandait à un candidat, à la suite d'une entrevue d'embauche, de lui faire parvenir par courriel plusieurs renseignements personnels.

Informée du signalement et des bonnes pratiques concernant les mesures de sécurité à prendre pour assurer la protection des renseignements personnels, l'entreprise a examiné ses procédures. Au terme de sa démarche, elle a informé la Commission de la mise en place d'une politique sur l'utilisation des technologies de l'information. Elle a également mené une démarche de sensibilisation auprès de ses employés concernant les mesures de sécurité à prendre lors de la collecte de renseignements personnels.

UN ORGANISME DU RÉSEAU DE LA SANTÉ APPORTE DES CORRECTIFS APRÈS UN BRIS DE CONFIDENTIALITÉ

La Commission a reçu une plainte à l'encontre d'un organisme du réseau de la santé qui avait transmis par erreur, à d'autres employés, le formulaire d'assurance salaire d'une employée qui contenait ses renseignements personnels.

À la suite de l'intervention de la Commission, des mesures ont été prises afin que la situation ne se reproduise plus. Des notes de service ont été transmises à l'ensemble des employés. De plus, l'organisme a avisé les destinataires ayant reçu la communication par erreur de détruire le formulaire.

UNE COMPAGNIE DE TRANSPORT AMBULANCIER FAIT DES AJUSTEMENTS POUR ÉVITER UNE COLLECTE NON CONFORME

La Commission a reçu une plainte indiquant qu'un technicien ambulancier paramédical avait photographié la carte d'assurance maladie d'un patient avec son téléphone mobile personnel lors d'un transport ambulancier vers un établissement.

Après avoir été informée de la situation, l'entreprise a effectué un rappel auprès des responsables des paramédicaux quant aux règles applicables à la collecte, à l'utilisation, à la communication et à la conservation de renseignements personnels. Aussi, elle leur a demandé de cesser la pratique et de détruire toute photographie de carte d'assurance maladie qui n'aurait pas déjà été détruite. Ce rappel et ces instructions ont été transmis à l'ensemble des paramédicaux.

LA COLLABORATION AVEC LES HOMOLOGUES ET UN PRIX INTERNATIONAL

Depuis les dernières années, la Commission collabore avec ses homologues du Canada lorsque des dossiers d'enquête impliquent également l'application de lois similaires à l'extérieur du Québec. Au cours de l'année 2021-2022, les travaux de collaboration avec ses homologues de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Canada en matière de reconnaissance faciale ont mené à une importante distinction internationale. L'Association mondiale pour la protection de la vie privée (Global Privacy Assembly) a décerné à la Commission et à ses homologues le *Global Privacy and Data Protection Award* dans la catégorie « Règlement des différends et exécution ». Les travaux visés par cette reconnaissance incluent différentes enquêtes ainsi que l'élaboration d'un document d'orientation préliminaire sur le recours à la reconnaissance faciale par les services de police (voir la section 2.6 – *L'utilisation de la reconnaissance faciale par les services de police* à la page 51).

2.2.3 DÉCIDER

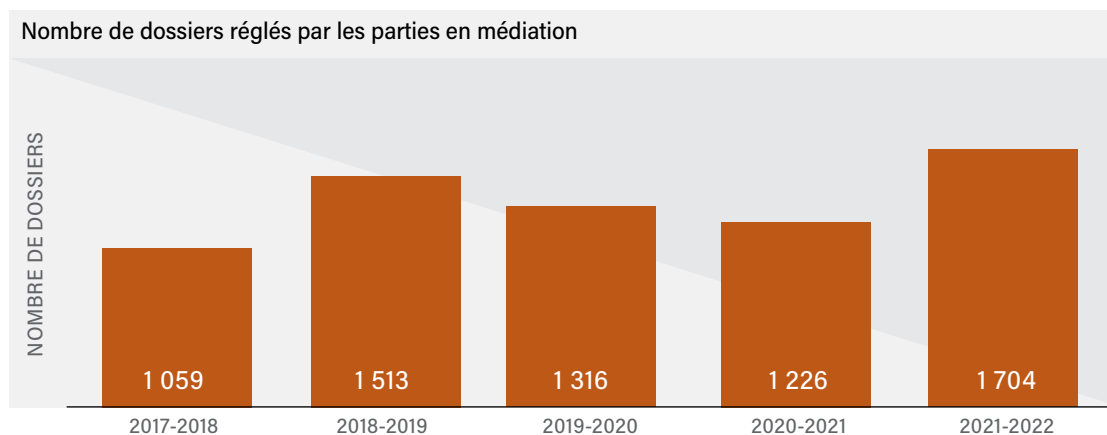
2.2.3.1 LA MÉDIATION

La Commission offre un service de médiation dans tous les dossiers juridictionnels. Ce processus confidentiel a l'avantage d'être souple, moins formel et plus rapide. Il permet souvent de limiter les coûts associés à une démarche devant la Commission. Les parties sont libres d'accepter ou non d'y participer.

Dans la grande majorité des cas, la médiation permet de trouver une solution qui satisfait toutes les parties. Même si aucune entente n'est conclue, l'information fournie par le médiateur pendant le processus peut aider les parties à se préparer pour l'audience.

LES DOSSIERS TRAITÉS PAR MÉDIATION

Le nombre de dossiers qui obtiennent un dénouement grâce au processus de médiation a considérablement augmenté au cours de la dernière année, alors que les médiateurs de la Commission ont permis de régler 1704 dossiers, soit 478 de plus qu'en 2020-2021.



L'EFFICACITÉ DE LA MÉDIATION

Le cas suivant, inspiré de faits réels, illustre le succès du service de médiation offert gratuitement à toutes les parties par la Commission.

LA RECHERCHE D'UN TERRAIN D'ENTENTE AVEC UNE MUNICIPALITÉ

Un citoyen est en démarche de plainte auprès de sa municipalité. Il lui a demandé de procéder à une inspection après avoir dénoncé des usages non conformes du bâtiment et du terrain de son voisin. Il formule une demande d'accès, à l'origine du recours à la Commission, qui vise un suivi écrit des inspections et des autres démarches effectuées par la municipalité. En réponse à cette demande, la municipalité confirme la tenue d'une rencontre avec le voisin, mais refuse de produire des documents, alléguant leur confidentialité en application de la Loi sur l'accès.

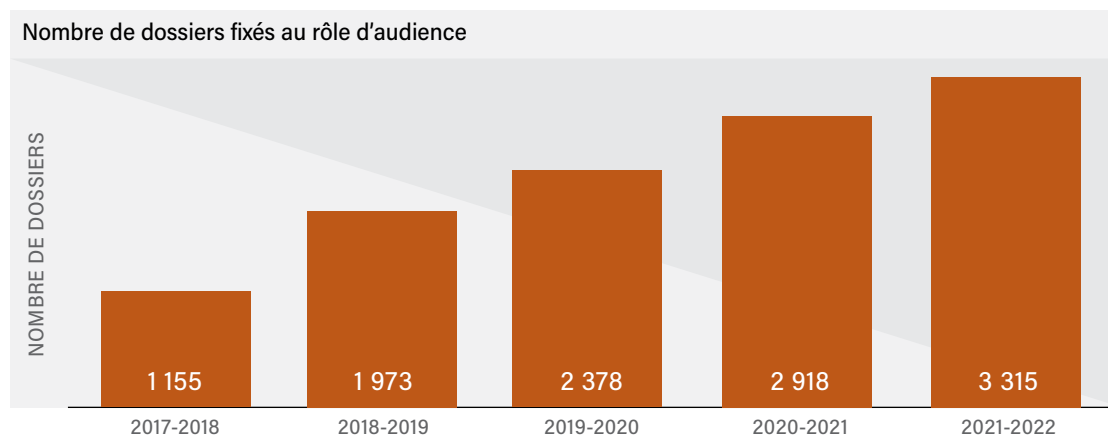
Dans le cadre de la médiation offerte par la Commission, le citoyen et l'avocate de la municipalité sont contactés. Il appert que la démarche de la municipalité en inspection n'a pas été complétée, de sorte qu'une rencontre entre le citoyen et la nouvelle urbaniste de la municipalité est organisée. À ce moment, l'urbaniste prend l'engagement d'effectuer de nouvelles inspections et de voir au traitement des démarches de plainte du citoyen, ce qui convient à ce dernier. Dans les échanges qui s'ensuivent, la demande visant la production de documents au citoyen est également réglée à sa satisfaction.

2.2.3.2 LA MISE AU RÔLE

Selon leur ordre d'ouverture, les dossiers sont fixés au rôle d'audience de la Commission pour être traités par un membre. Cette étape est également un facteur important favorisant le règlement des dossiers par médiation.

Depuis septembre 2020, le rôle est disponible en ligne pour favoriser la publicité des débats. Il est mis à jour quotidiennement en fonction de l'évolution du calendrier des audiences.

Au cours de l'année 2021-2022, la Commission a pu fixer 3 315 audiences. Voici comment se compare ce résultat à celui des derniers exercices.



Depuis cinq ans, la Commission réussit chaque année à augmenter le nombre de dossiers fixés à son rôle d'audience. Le résultat de cette année représente une hausse de 14 % par rapport à 2020-2021. Il résulte notamment de l'optimisation des plages d'audiences disponibles grâce à la tenue d'audiences en salle virtuelle ou par téléphone, qui éliminent le temps de déplacement.

2.2.3.3 LES AUDIENCES

Dans le contexte de la pandémie, la Commission tient ses audiences en faisant les adaptations nécessaires pour suivre les mesures de santé publique.

Les audiences ont lieu selon différents modes, chacun ayant ses particularités :

- par lien téléphonique;
- en salle virtuelle (visioconférence);
- en personne, dans certains cas – en 2021-2022, ce type d'audience a eu lieu seulement aux bureaux de Québec et de Montréal.

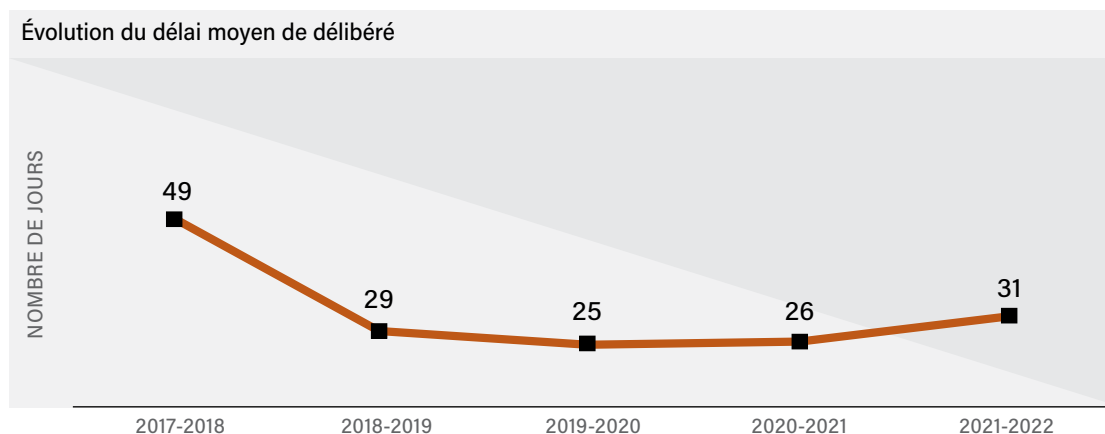
Le mode est choisi en fonction de la nature du dossier en tenant compte notamment de sa complexité, du nombre d'intervenants et de la quantité de documents ou de renseignements visés par la demande. Certains dossiers sont aussi traités par écrit.

Pendant l'exercice 2021-2022, les membres de la Commission ont présidé 1 470 audiences, soit 167 de plus que l'an dernier. Cela représente 44 % des audiences mises au rôle, comparativement à 45 % en 2020-2021.

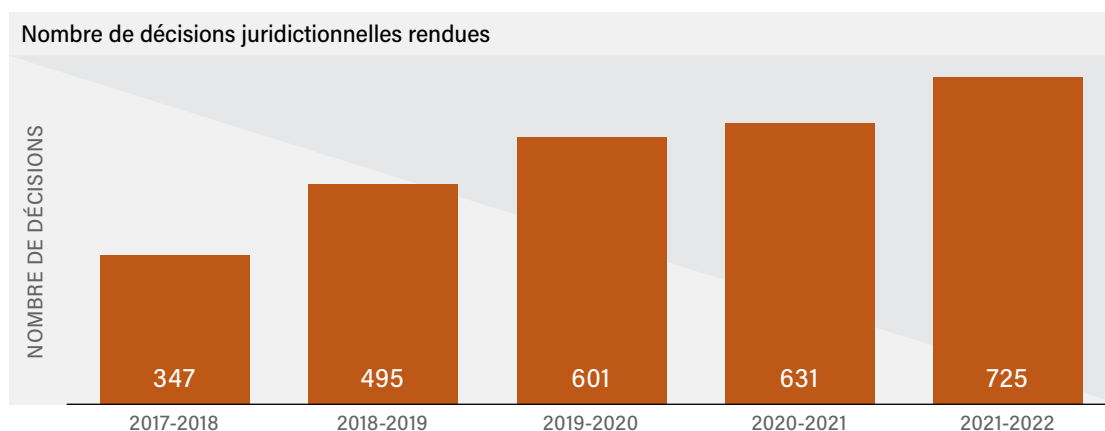
2.2.3.4 LES DÉCISIONS

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

C'est en moyenne après 31 jours que les membres ont rendu leurs décisions en 2021-2022. Ce délai a connu une légère hausse au cours du dernier exercice, bien qu'il demeure dans la moyenne des quatre années précédentes et bien en deçà des 90 jours prévus par la loi.

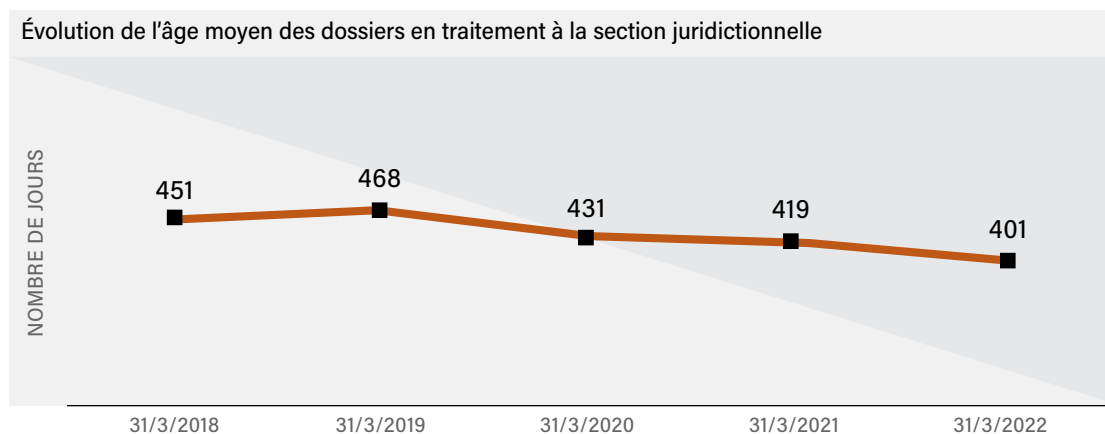


Le nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle s'établit à 725 pour 2021-2022. Le graphique suivant montre l'évolution de ce résultat au cours des cinq derniers exercices.



Le nombre de décisions juridictionnelles rendues a ainsi connu une hausse de 15 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat constitue un record absolu pour la Commission.

Ce résultat, combiné avec le nombre de dossiers mis au rôle et traités par la médiation, se reflète également dans l'inventaire des dossiers en traitement à la section juridictionnelle (voir page 15) ainsi que dans l'âge moyen de ces dossiers, comme le montre le graphique suivant.



2.2.3.5 QUELQUES DÉCISIONS MARQUANTES

Parmi les décisions rendues par la section juridictionnelle de la Commission en 2021-2022, les suivantes présentent un intérêt particulier en raison des enjeux qu'elles soulèvent.

Rappelons que les décisions de cette section sont disponibles en ligne sur le site jugements.qc.ca.

LA COMMISSION A LES POUVOIRS NÉCESSAIRES POUR TENIR UNE AUDIENCE HORS LA PRÉSENCE DU DEMANDEUR ET UNE ORDONNANCE DE CONFIDENTIALITÉ DOIT ÊTRE LIÉE À UN RISQUE SÉRIEUR POUR UN INTÉRÊT IMPORTANT

La demanderesse s'est adressée à l'organisme afin d'obtenir une copie d'un rapport sur une enquête relative à SNC-Lavalin. La Commission a confirmé le refus de l'organisme.

La Commission a rejeté l'objection de la demanderesse à la tenue d'une partie de l'audience hors sa présence. La Commission a conclu, en s'appuyant sur l'article 141 de la Loi sur l'accès et l'article 20 des *Règles de preuve et de procédure de la Commission d'accès à l'information*¹⁷ ainsi que sur une jurisprudence constante, qu'elle dispose des pouvoirs nécessaires pour procéder ainsi lors de l'examen du document en litige.

La Commission a également refusé d'accorder la demande d'ordonnance de confidentialité de l'organisme concernant le nombre de pages contenues au rapport. En application du test développé par la Cour suprême pour décider d'une telle ordonnance, l'organisme n'a pas démontré un risque sérieux en raison d'un intérêt important permettant d'écartier la règle de la publicité des débats.



› - *Valeria c. Autorité des marchés financiers*, 2021 QCCA 381

LA DÉMONSTRATION D'UN INTÉRÊT VRAISEMBLABLE SUFFIT DANS LE CADRE D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION D'UN TIERS

Le Service de police de la Ville de Montréal (le SPVM) a demandé à intervenir dans le cadre d'une demande de révision d'une décision de l'organisme. Cette intervention vise précisément deux documents contenant des déclarations de policiers.

Dans une décision interlocutoire, la Commission a effectué une revue de la jurisprudence relative à l'autorisation d'une intervention d'un tiers. Pour en décider, la Commission doit déterminer si le tiers a un intérêt vraisemblable dans le litige et évaluer l'utilité pratique de cette intervention pour la solution du litige. En l'espèce, la Commission retient que l'intervention du SPVM lui permettra d'avoir une meilleure compréhension des conséquences de la divulgation des renseignements visés et de l'application des restrictions impératives à l'accès.



› - *Popovic c. Commissaire à la déontologie policière*, 2021 QCCA 105

UN ORGANISME PUBLIC NE PEUT EXIGER LES FRAIS DE REPRODUCTION EN DEHORS DU DÉLAI PRÉVU À L'ARTICLE 47 DE LA LOI SUR L'ACCÈS

À la suite d'une conférence préparatoire, l'organisme a transmis une réponse révisée au demandeur dans laquelle il lui donne accès au document caviardé auquel l'accès lui avait été préalablement refusé. L'organisme a alors exigé des frais de reproduction pour la transmission du document demandé, frais que le demandeur a nié devoir acquitter.

La Commission a conclu dans une décision interlocutoire que l'organisme ne peut exiger des frais de reproduction dans le cadre d'une décision révisée. La possibilité d'exiger des frais est une condition particulière qui est modulée par l'article 47 de la Loi sur l'accès et qui doit être invoquée dans les délais qui y sont prévus.



› - *Raymond c. Ville de Montréal (SPVM)*, 2022 QCCA 27

¹⁷ RLRQ, c. A-21, r. 6.

À LA DEMANDE DU REQUÉRANT, UN DOCUMENT INFORMATISÉ DOIT ÊTRE COMMUNIQUÉ SOUS LA FORME D'UNE TRANSCRIPTION ÉCRITE ET INTELLIGIBLE

La demanderesse s'est adressée à l'organisme afin d'obtenir les bilans de phosphore des exploitants des MRC de la région de Chaudière-Appalaches. L'organisme lui a refusé l'accès en soutenant que cela l'obligerait à créer un document nécessitant un calcul ou une comparaison de renseignements.

La Commission a conclu que l'opération d'extraction de données d'une banque de données et l'inscription de filtres à même un programme informatique existant est une opération inhérente à la constitution d'un document informatisé et que cela ne requiert ni calcul ni comparaison. Un document informatisé auquel l'accès est demandé doit être communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible en vertu du troisième alinéa de l'article 10 de la Loi sur l'accès.



- Fédération de l'UPA de la Chaudière-Appalaches c. Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, 2021 QCCA 171

LES POUVOIRS D'ORDONNANCE DE LA COMMISSION NE SE LIMITENT PAS AUX OBLIGATIONS QUI INCOMBENT AUX ORGANISMES PUBLICS EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS

La demanderesse a exigé que l'organisme lui transmette une liste des plaques d'immatriculation de toutes les voitures enregistrées au Québec et les numéros d'identification de véhicules correspondants. L'organisme a refusé en soutenant que ce document n'existe pas et que le traitement de cette demande nécessiterait la création d'un nouveau document.

Dans une décision interlocutoire, la Commission a rejeté la requête de la demanderesse, qui souhaite faire désigner un expert pour évaluer si le système de données de l'organisme requiert des calculs ou des comparaisons de renseignements, puisqu'une telle expertise n'est pas nécessaire dans la résolution du litige. La Commission souligne toutefois que l'article 141 de la Loi sur l'accès lui donne le pouvoir de se prononcer sur une telle requête. Celui-ci ne se limite pas aux seules ordonnances visant à ce que les organismes respectent les obligations que leur impose la Loi sur l'accès.



- Carfax Canada ULC c. Société de l'assurance automobile du Québec, 2021 QCCA 158

2.3 LA LOI 25

Suivant l'adoption de la Loi 25 en septembre 2021, la Commission a enclenché une série de travaux afin de pouvoir accompagner les organisations dans leur mise en conformité aux nouvelles obligations ainsi que pour se préparer à ses nouvelles responsabilités qui découlent de cette loi et d'autres lois adoptées au cours des dernières années. La réussite de la réforme en matière de protection des renseignements personnels est aussi conditionnelle aux moyens octroyés à la Commission pour surveiller son application.

2.3.1 LA LOI ET SON ENTRÉE EN VIGUEUR

La Loi 25 apporte des modifications législatives importantes aux lois sur la protection des renseignements personnels. Elle vise notamment à offrir un meilleur contrôle aux citoyens sur leurs renseignements personnels et à donner plus de pouvoirs à la Commission. La loi entrera en vigueur progressivement d'ici septembre 2024.

Septembre 2022

- Désignation d'un responsable / formation d'un comité
- Incidents de confidentialité
- Communication de renseignements sans consentement (recherche)
- Changements à la structure de la Commission et octroi de nouveaux pouvoirs, dont celui d'émettre des lignes directrices

Septembre 2023

- Règles de gouvernance
- Politiques de confidentialité
- Protection par défaut
- Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
- Obligations liées au consentement
- Obligations d'information
- Anonymisation et dépersonnalisation
- Utilisations secondaires (secteur privé)
- Plusieurs nouveaux droits pour les personnes
- Sanctions (infractions pénales et sanctions administratives pécuniaires)
- Assujettissement des partis politiques provinciaux à la Loi sur le privé

Septembre 2024

- Droit à la portabilité

2.3.2 L'ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISATIONS

En octobre 2021, la Commission a mis en ligne sur son site Web un espace évolutif présentant les principales modifications apportées aux lois sur la protection des renseignements personnels. Au cours de l'année, elle a mis cet espace à jour en y ajoutant graduellement de l'information sur différentes thématiques. Elle y a aussi diffusé des versions administratives de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé, qui intègrent les changements de la Loi 25 tout en indiquant leur date d'entrée en vigueur.

En 2021-2022, la Commission a débuté le développement d'outils et de guides visant à accompagner les organisations dans leur mise en conformité avec leurs nouvelles obligations légales, notamment celles entrant en vigueur en septembre 2022. Un document sur les nouvelles responsabilités des entreprises a été publié en mai 2022.



- *Vers la conformité à la Loi sur le privé* (aide-mémoire)

2.3.3 LA MODERNISATION DE LA COMMISSION

L'adoption de la Loi 25 a également des impacts significatifs sur le rôle et les responsabilités de la Commission, tout comme l'adoption des projets de loi n^{os} 53¹⁸, 79¹⁹, 82²⁰ et 95. Par conséquent, la Commission a lancé, au cours de l'exercice 2021-2022, un projet de modernisation visant notamment à mettre en place les processus et la documentation nécessaires pour lui permettre d'assumer ces nouvelles responsabilités et d'accompagner les organisations vers leur conformité tout en assurant une surveillance proactive de l'application des nouvelles obligations légales.

2.3.3.1 UN APERÇU DES NOUVELLES RESPONSABILITÉS DE LA COMMISSION

À compter du 22 septembre 2022, la Commission devra traiter les déclarations obligatoires d'incidents de confidentialité qu'elle recevra de l'ensemble des organisations assujetties à la Loi sur l'accès ou à la Loi sur le privé. Elle analysera également les ententes de communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques dans un délai de 30 jours. Elle aura aussi pour nouvelle fonction d'élaborer des lignes directrices pour faciliter l'application des lois.

Depuis 2021, la Commission doit surveiller l'application par l'Institut de la statistique du Québec de ses règles de gouvernance à l'égard des renseignements désignés qui peuvent être communiqués à des fins de recherche. Elle approuve également les règles de gouvernance des sources officielles de données numériques gouvernementales prévues par la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*²¹.

À compter de l'entrée en vigueur de la majorité des dispositions de la Loi 25 en septembre 2023, la Commission devra rehausser les activités de sa section de surveillance afin de veiller à l'application des nouvelles obligations des organisations assujetties. Elle devra également élaborer un cadre général d'application lui permettant d'imposer des sanctions administratives pécuniaires et elle pourra tenter des poursuites pénales contre les personnes qui contreviennent aux lois.

Finalement, la Commission devra promouvoir davantage l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels, notamment par des moyens de sensibilisation, afin d'accompagner les organisations vers la conformité légale et de favoriser l'exercice des droits des citoyens. Elle devra également réaliser des études et des recherches, tout en développant son expertise sur les technologies de l'information ayant un impact sur le droit à l'information et à la protection des renseignements personnels.

¹⁸ L.Q. 2020, c. 21.

¹⁹ L.Q. 2021, c. 16.

²⁰ L.Q. 2021, c. 15.

²¹ RLRQ, c. G-1.03.

2.3.3.2 LES RESSOURCES ALLOUÉES

L'allocation des ressources nécessaires à la Commission pour lui permettre de surveiller l'application des lois est une condition essentielle à la réforme des lois en matière de protection des renseignements personnels. Or, bien que le budget 2022-2023 prévoit que lui soit accordé un montant supplémentaire de 19,5 M\$ pour les cinq prochaines années, la Commission est d'avis que les ressources qui lui sont allouées ne sont pas suffisantes pour lui permettre de réaliser l'ensemble des activités en vue de l'entrée en vigueur complète de la Loi 25. Ainsi, ce montant répond à seulement 37 % des besoins totaux évalués par la Commission dans sa demande de financement additionnel soumise en mars 2021.

Dans ces circonstances, la Commission devra prioriser les activités opérationnelles qui lui sont nécessaires pour assumer ses nouvelles responsabilités. Ainsi, malgré les attentes exprimées par les parlementaires que la Commission soit plus proactive auprès des organismes publics et des entreprises, les moyens qui lui sont octroyés limitent sa capacité à offrir de l'accompagnement aux organisations et à réaliser des activités de sensibilisation et de promotion, au-delà du niveau qu'elle offre actuellement.

Aussi, la Commission devra prioriser le traitement de certains dossiers de la section de surveillance et revoir ses moyens d'intervention. Sa capacité à réduire son inventaire de dossiers d'enquête (page 29) – et, par conséquent, leur délai moyen de traitement – sera limitée. Mais surtout, cette situation affectera sa capacité à réaliser des activités de surveillance de sa propre initiative en temps opportun dans des secteurs d'activité où les risques d'atteintes à la vie privée des citoyens sont plus élevés ou encore pour vérifier le respect des nouvelles obligations par les organisations publiques et privées.

2.4 LA COVID-19

2.4.1 L'UTILISATION DU PASSEPORT VACCINAL

La mise en place du passeport vaccinal a soulevé plusieurs enjeux liés à son utilisation et à la confidentialité des renseignements personnels sensibles qu'il contient.

2.4.1.1 UNE DÉCLARATION COMMUNE ET UN RAPPEL DES OBLIGATIONS LÉGALES

Le 19 mai 2021, la Commission et ses homologues fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la protection des renseignements personnels ont émis une [déclaration commune](#) afin d'inviter les gouvernements à s'assurer que l'élaboration et la mise en œuvre des passeports vaccinaux soient effectuées dans le respect des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

La Commission a également rappelé aux organismes publics et aux entreprises leurs obligations avant de demander que des personnes leur fournissent une preuve de vaccination contre la COVID-19, notamment afin d'offrir un bien ou un service.



- [Preuve de vaccination contre la COVID-19](#) (nouvelle)

2.4.1.2 LES QUESTIONS FRÉQUENTES

L'implantation du passeport vaccinal en septembre 2021 a suscité des inquiétudes en matière de protection des renseignements personnels. Afin de mieux informer les citoyens, les entreprises et les organismes publics sur l'utilisation de la preuve vaccinale, la Commission a mis en ligne deux sections sur son site Web portant sur les droits des citoyens et les obligations des organisations.

En réponse à certaines pratiques non conformes lui ayant été signalées, la Commission a également fourni des explications particulières relatives à la collecte et à la conservation de la preuve vaccinale à des fins de participation à des activités physiques et sportives.



- [Collecte des informations du passeport vaccinal : activités physiques et sportives \(nouvelle\)](#)

2.4.2 LE DROIT À LA VIE PRIVÉE ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION EN TEMPS DE PANDÉMIE

2.4.2.1 UNE DÉCLARATION COMMUNE

Le 2 juin 2021, la Commission et ses homologues fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ont émis une [déclaration commune](#) sur le droit à la vie privée et à l'accès à l'information pendant et après une pandémie. Les commissaires canadiens ont constaté les graves répercussions qu'a eues la pandémie de COVID-19 sur l'accès à l'information et le droit à la vie privée. Ils ont donc demandé aux gouvernements de se servir des leçons apprises au cours de la pandémie pour améliorer ces droits en appliquant 11 principes dans la mise en œuvre et la nécessaire modernisation des régimes de gouvernance relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

2.5 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES MINEURS

2.5.1 LE MANDAT

Depuis l'adoption de la Loi 25, la Loi sur l'accès prévoit que le ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels peut soumettre à la Commission un sujet afin qu'il soit traité dans son rapport d'activités.

Le 21 octobre 2021, le ministre a demandé à la Commission d'examiner si des mesures supplémentaires devaient être envisagées dans la Loi sur le privé afin de protéger davantage les mineurs de moins de 14 ans dans le contexte d'une collecte ou d'une utilisation de leurs renseignements personnels à des fins commerciales ou à des fins de profilage commercial et de lui faire des recommandations à ce sujet.

Un rapport complet ainsi qu'une version abrégée sont publiés en annexe au présent rapport annuel et sont également disponibles sur le site Web de la Commission. Le sommaire est présenté dans les pages suivantes.

2.5.2 LE SOMMAIRE

La récente réforme de la Loi sur le privé y ajoute une mesure de protection explicite des renseignements personnels des jeunes : en deçà de 14 ans, le parent ou tuteur doit consentir à la collecte de renseignements auprès du mineur ou à leur utilisation ou communication à d'autres fins. De 14 à 17 ans, le mineur peut consentir lui-même, mais son parent ou tuteur peut continuer à le faire.

La Commission d'accès à l'information s'est penchée sur la suffisance de cette mesure pour protéger les mineurs dans le contexte d'une collecte, d'une utilisation, d'une communication ou d'une conservation de leurs renseignements à des fins commerciales, y compris de profilage, plus spécifiquement dans l'environnement numérique.

Dans le prolongement de la réforme de la Loi sur le privé et dans le respect de l'esprit de la *Loi sur la protection du consommateur*²², qui interdit de faire de la publicité commerciale destinée aux enfants, la Commission recommande d'interdire la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels concernant des mineurs à des fins de publicité ou de profilage commercial et à toute autre fin dont on sait ou dont il est raisonnable de penser qu'elle nuit aux mineurs. Elle recommande aussi de renforcer la responsabilité des entreprises qui tirent profit des renseignements personnels des mineurs et de clarifier certains aspects de la loi, tant au bénéfice des mineurs qu'à celui des entreprises, vu l'importance des sanctions auxquelles celles-ci pourront s'exposer dès 2023 en cas de manquement à la loi. Enfin, elle suggère d'accroître les efforts en matière d'éducation et de sensibilisation au numérique et au droit à la vie privée.

2.5.2.1 LE CONTEXTE

Les entreprises du numérique agissent comme intermédiaires de bon nombre des activités et interactions des mineurs. Elles peuvent donc recueillir beaucoup d'informations sur eux. Les frontières de plus en plus poreuses entre vies physique et numérique favorisent d'ailleurs cette tendance. L'environnement numérique est aussi dominé par le secteur privé, qui cherche principalement à tirer profit des renseignements recueillis. Il faut enfin souligner qu'il évolue extrêmement rapidement.

Les renseignements personnels des mineurs sont précieux, car ils permettent de mieux les comprendre et les influencer. Les entreprises peuvent vendre ces renseignements, mais aussi les valoriser. Par exemple, dans le modèle d'affaires très répandu de la publicité ciblée (ou économie de l'attention), leurs vrais clients sont d'autres entreprises. Les services offerts aux mineurs sont donc gratuits, mais permettent de générer des données qui servent tant à améliorer le service (pour générer plus de données) qu'à permettre aux clients commerciaux de rejoindre les segments de population qui les intéressent. Suivant ce modèle, les entreprises sont en compétition constante pour obtenir l'attention des mineurs et orientent leurs choix de design et leurs algorithmes, par exemple, pour maximiser l'engagement. Même si de grandes multinationales dictent bon nombre de normes en cette matière, il ne faut pas négliger l'effet des activités des plus petites entreprises.

Très tôt, souvent avant l'entrée au primaire, les jeunes se servent des outils numériques pour apprendre, socialiser et se divertir. Avec la pandémie de COVID-19, leur utilisation de ces outils s'est accentuée. S'ils se soucient bel et bien de leur vie privée et de leur capacité à faire des erreurs sans qu'elles les suivent toute leur vie, les stratégies de protection qu'ils emploient relèvent cependant surtout de la dissimulation d'informations à *d'autres personnes*. Ils ont ainsi peu conscience de la dimension commerciale de la vie privée, et comprennent mal l'écosystème numérique (circulation des renseignements, quantité d'acteurs impliqués, etc.). L'opacité des pratiques des entreprises contribue à cette méconnaissance. Sensibles à la pression par les pairs et prompts à l'impulsivité, les jeunes adoptent rapidement les nouvelles technologies et perçoivent généralement peu les risques à long terme, se concentrant davantage sur ceux qui concernent leur sécurité immédiate (ex. inconnus malveillants).

Les parents ont le souci d'épauler leurs enfants pour la gestion de leur vie privée en ligne, mais bien qu'ils soient de grands utilisateurs du numérique eux aussi, leur littératie en cette matière ne leur permet pas toujours de les soutenir adéquatement. À plusieurs égards, leurs attitudes et connaissances sont semblables à celles des jeunes.

Dans l'environnement numérique, les mineurs sont exposés à de nombreux risques : ils peuvent par exemple faire l'objet de microciblage, être exposés à la désinformation, voir leur sommeil dérégulé, se faire voler leur identité ou subir de la discrimination. Fréquemment interreliés, ces risques se manifestent souvent en partie en raison de l'exploitation des renseignements personnels. Puisque les entreprises du numérique sont des intermédiaires de la vie numérique des jeunes, les choix qu'elles opèrent sur la base de leurs intérêts commerciaux ne sont pas neutres. Ils peuvent influencer de manière importante la probabilité et la nature des risques auxquels sont exposés les mineurs.

²² RLRQ, c. P-40.1.

De l'avis de la Commission, la vulnérabilité des mineurs et l'asymétrie de pouvoirs très importante entre les entreprises et eux militent pour une protection légale renforcée, qui doit toutefois respecter leur autonomie et leur droit de profiter des avantages offerts par le numérique. Elle observe que le Québec protège les mineurs de façon particulière dans d'autres domaines, comme la publicité commerciale. En effet, la *Loi sur la protection du consommateur* interdit à quiconque de faire de la publicité à but commercial destinée à des moins de 13 ans. L'objectif de cette mesure – un choix de société opéré dans les années 1970 – est d'éviter l'exploitation économique des mineurs. Cet objectif, toujours d'actualité, devrait amener le Québec à renforcer l'encadrement des pratiques commerciales impliquant les renseignements personnels des mineurs dans le contexte d'une économie numérique où les données servent notamment à profiler ou à cibler des messages publicitaires pour vendre davantage.

2.5.2.2. LES RECOMMANDATIONS

La Commission a analysé la Loi sur le privé telle que modifiée par la Loi 25 à la lumière de recommandations internationales en matière de protection des renseignements personnels des mineurs et d'initiatives législatives et normatives proposées ou adoptées dans d'autres juridictions.

Elle conclut qu'en dépit d'ajouts intéressants par rapport à l'ancien régime, le mécanisme de protection principal spécifique aux mineurs – soit le consentement parental – n'est pas suffisant pour protéger adéquatement les jeunes de l'exploitation commerciale de leurs renseignements personnels. Le fardeau de cette protection ne doit plus reposer essentiellement sur les épaules des mineurs et de leurs parents.

Par conséquent, la Commission formule les recommandations suivantes :

Recommandation 1 : La Commission recommande d'inclure dans la Loi sur le privé une interdiction explicite de recueillir, d'utiliser ou de communiquer les renseignements personnels d'un mineur (de moins de 18 ans) :

- a) dans le but de faire de la publicité commerciale ou de la prospection commerciale, qu'elles visent le mineur lui-même, une autre personne ou un groupe partageant certaines caractéristiques avec le mineur;
- b) dans le but d'influencer son comportement ou ses décisions, ou ceux d'une autre personne ou d'un groupe partageant certaines caractéristiques avec le mineur, dans un contexte commercial;
- c) à toute autre fin dont on sait ou dont il est raisonnable de penser qu'elle est susceptible de causer un préjudice important à ce mineur ou aux mineurs en général (par ex. discrimination, nuisance au bien-être physique ou mental, distorsion de l'image corporelle, etc.).

Recommandation 2 : La Commission recommande d'interdire explicitement, dans la Loi sur le privé, la vente de renseignements personnels concernant un mineur (de moins de 18 ans) en toutes circonstances, même avec l'obtention d'un consentement.

Recommandation 3 : La Commission recommande de modifier la Loi sur le privé afin qu'il soit explicite que les renseignements personnels inférés ou créés sont inclus dans sa portée et sont visés par les mêmes obligations, droits et recours que les autres renseignements personnels.

Recommandation 4 : La Commission recommande d'enchâsser, dans la Loi sur le privé :

- a) l'intérêt supérieur de l'enfant (en mentionnant que ce principe doit guider l'interprétation de la loi);
- b) son droit d'exprimer son opinion sur les questions l'intéressant;
- c) son droit d'être entendu dans toutes les procédures qui le concernent.

Recommandation 5 : La Commission recommande de modifier la Loi sur le privé afin que les entreprises aient un devoir particulier de protection envers tous les mineurs, avec égard pour leur catégorie d'âge; en particulier, en matière de transparence, la loi devrait obliger les entreprises à adapter les informations qu'elles fournissent à l'âge et aux capacités des mineurs visés et à les leur fournir au moment opportun, en ayant recours au besoin à des formats non textuels (ex. images, vidéos, etc.).

Recommandation 6 : La Commission recommande de modifier la Loi sur le privé afin d'accorder une préséance à l'opinion du mineur de 14 ans et plus, par rapport à celle du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, pour le consentement, le refus de consentir ou le retrait de consentement.

Recommandation 7 : La Commission recommande de modifier la Loi sur le privé afin qu'il soit énoncé clairement que les fonctions permettant l'identification, la localisation ou le profilage doivent être désactivées par défaut.

Recommandation 8 : La Commission recommande que les paramètres de confidentialité des témoins de connexion tiers soient visés par le premier alinéa de l'article 9.1 de la Loi sur le privé, au moins dans les cas où ces témoins sont susceptibles de concerner un mineur.

Recommandation 9 : La Commission recommande d'exiger que l'évaluation de projets impliquant des renseignements personnels concernant des mineurs tienne également compte des impacts potentiels sur les autres droits fondamentaux des mineurs.

Recommandation 10 : La Commission recommande d'interdire explicitement, dans la Loi sur le privé, tout recours aux interfaces truquées ayant un effet sur la protection des renseignements personnels des mineurs.

Recommandation 11 : La Commission recommande d'encadrer la conception des produits et services numériques, par exemple en exigeant la mise en place de mécanismes simples pour que les mineurs ou leurs parents puissent exercer les droits d'accès, de rectification, de déréférencement et de portabilité ou en précisant que les fabricants d'objets connectés doivent fournir de l'information complète sur l'emballage.

Recommandation 12 : La Commission recommande d'accroître les ressources allouées à l'éducation et à la sensibilisation au fonctionnement, aux avantages et aux risques du numérique et aux droits liés à la protection des renseignements personnels, notamment :

- a) en intégrant ces notions à même les programmes d'enseignement général et en leur y accordant suffisamment de place;
- b) en augmentant le budget de la Commission de manière à lui permettre de remplir pleinement sa fonction de promotion et de sensibilisation auprès des jeunes.

2.6 L'UTILISATION DE LA RECONNAISSANCE FACIALE PAR LES SERVICES DE POLICE

2.6.1 UN DOCUMENT D'ORIENTATION ET UNE DÉCLARATION COMMUNE

Au cours de l'année 2021-2022, la Commission et ses homologues fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la protection des renseignements personnels ont mené une consultation publique sur une version préliminaire d'un document d'orientation produit à l'intention des services de police relativement à leur utilisation de la technologie de reconnaissance faciale. Ce document visait à définir les obligations de ces derniers afin de garantir notamment que toute utilisation de cette technologie respecte le droit à la vie privée et les lois applicables tout en limitant les risques d'atteintes à la vie privée.

La Commission a soumis ce document d'orientation à des parties prenantes issues d'organismes publics, du milieu de la sécurité publique et de la société civile. Elle a reçu six mémoires qui, de concert avec ceux reçus par ses homologues, ont permis d'apporter des améliorations significatives au document d'orientation.

La version finale de ce document d'orientation a été diffusée le 2 mai 2022, accompagnée d'une déclaration commune recommandant d'adopter un cadre juridique spécifique sur le recours à la technologie de reconnaissance faciale par les services de police.

En effet, contrairement à d'autres formes de biométrie, l'utilisation de la reconnaissance faciale par les services de police n'est pas soumise à des règles juridiques claires et exhaustives. Or, de l'avis des commissaires, l'encadrement juridique actuel de cette technologie n'est pas suffisant pour contrer les risques liés à la vie privée et à d'autres droits fondamentaux.

Puisque la reconnaissance faciale est particulièrement invasive pour la vie privée, les commissaires recommandent que son utilisation par les services de police soit transparente et restreinte à des finalités précises et circonscrites. Elle devrait également faire l'objet d'une surveillance proactive par une autorité indépendante et être accompagnée de mesures visant à atténuer les risques d'atteintes aux droits des personnes.



- [Documentation d'orientation sur la protection de la vie privée à l'intention des services de police relativement au recours à la reconnaissance faciale](#) (site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada)
- [Déclaration commune sur le cadre juridique recommandé pour le recours à la reconnaissance faciale par les services de police](#) (site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada)





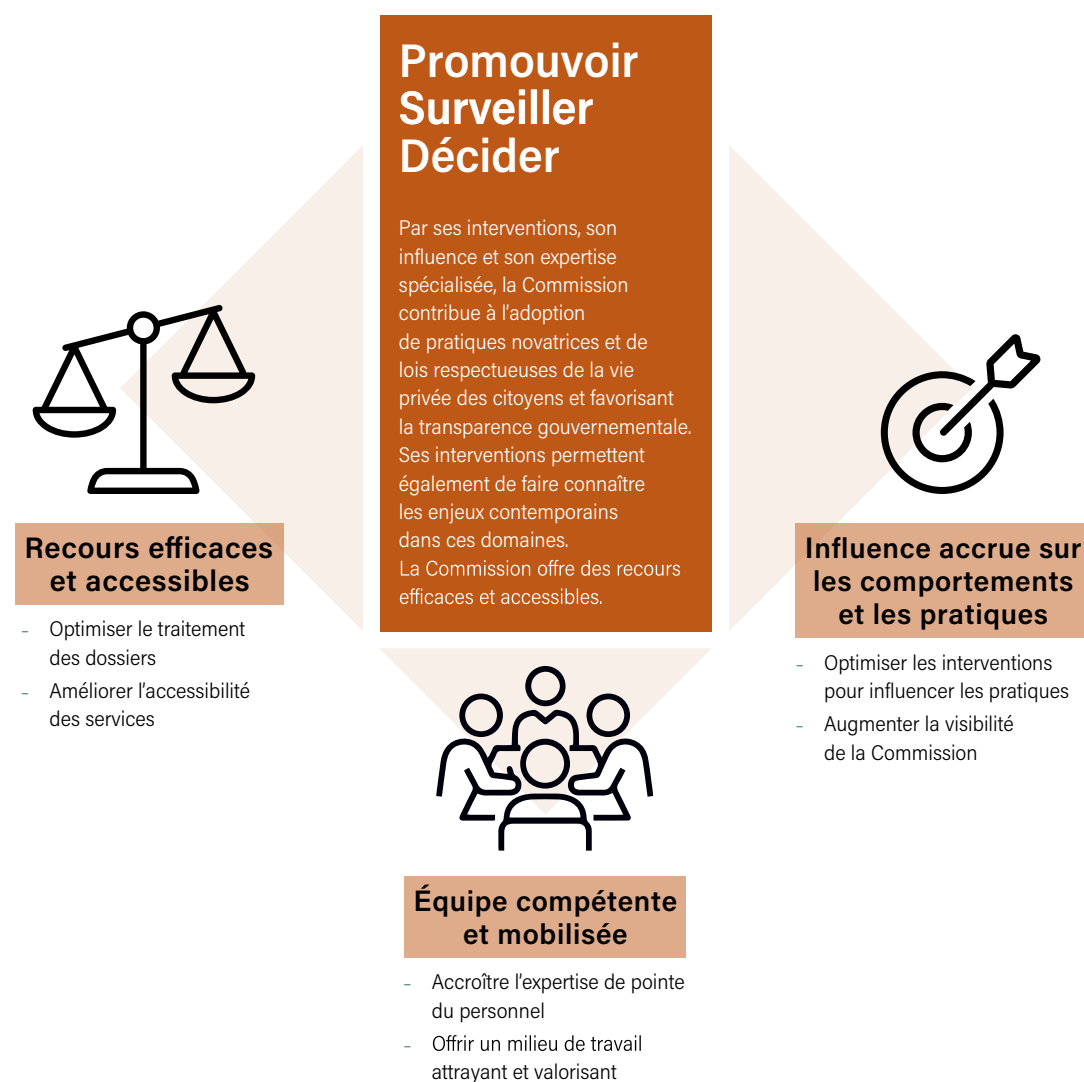
3 NOS RÉSULTATS

Ce chapitre rend compte de nos résultats pour chacun des engagements de notre planification stratégique 2019-2023 et de notre déclaration de services aux citoyens.

3.1 PAR RAPPORT À NOTRE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

COUP D'ŒIL SUR LE PLAN STRATÉGIQUE


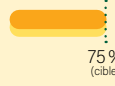

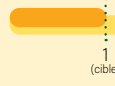
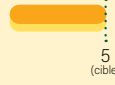
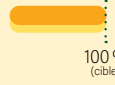
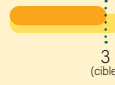
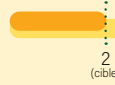
Le Plan stratégique 2019-2023 détermine les priorités de la Commission. Pour matérialiser sa vision, il s'articule autour de trois enjeux, eux-mêmes précisés par quatre axes d'intervention et six orientations. La performance est mesurée à l'aide de huit indicateurs qui se rapportent à sept objectifs stratégiques.



APERÇU DES RÉSULTATS 2021-2022

■ Résultats 2021-2022

■ Cibles 2021-2022

Objectifs	Indicateurs	Résultats 2020-2021	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
1.1.1.1. Augmenter le nombre de dossiers de plainte traités	Nombre de plaintes traitées	232 plaintes traitées	Au moins 143 plaintes traitées	145 plaintes traitées  +2 143 (cible)	56
1.1.1.2. Réduire les délais de traitement des dossiers juridictionnels	Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu	77 % en 27 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins  = 75 % 75 % (cible)	58
	Nombre de dossiers en attente	2 887 dossiers en attente (31 mars 2021) : légère diminution (-6)	Diminution du nombre de dossiers en attente	2 366 dossiers en attente (31 mars 2022) : diminution significative  Diminution de 521 < 2 887 (cible)	60
1.1.2.1. Accroître le nombre d'outils facilitant l'accès des recours	Nombre d'outils déployés	2 outils	1 outil	2 outils  +1 1 (cible)	61
2.1.1.1. Intervenir en fonction des priorités établies	Nombre d'interventions initiées annuellement	5 interventions	5 interventions	5 interventions  = 5 5 (cible)	62
2.2.1.1. Réaliser les activités de promotion et de sensibilisation ciblées	Pourcentage d'activités réalisées annuellement	100 %	100 %	100 %  = 100 % 100 % (cible)	63
3.1.1.1. Poursuivre le développement de l'expertise du personnel	Jours de formation par employé	3,04 jours par employé	3 jours par employé	3,40 jours par employé  +0,4 3 (cible)	64
3.1.2.1. Augmenter les mesures d'amélioration du contexte de travail	Nombre de mesures mises en place	4 mesures	2 mesures	5 mesures  +3 2 (cible)	65

AXE D'INTERVENTION 1.1 : TRAITEMENT DES DOSSIERS

CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

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

ORIENTATION 1.1.1 : OPTIMISER LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

→ OBJECTIF 1.1.1.1 : AUGMENTER LE NOMBRE DE DOSSIERS DE PLAINTE TRAITÉS

Contexte lié à l'objectif

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

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

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

Résultats 2021-2022

Indicateur 1: Nombre de plaintes traitées

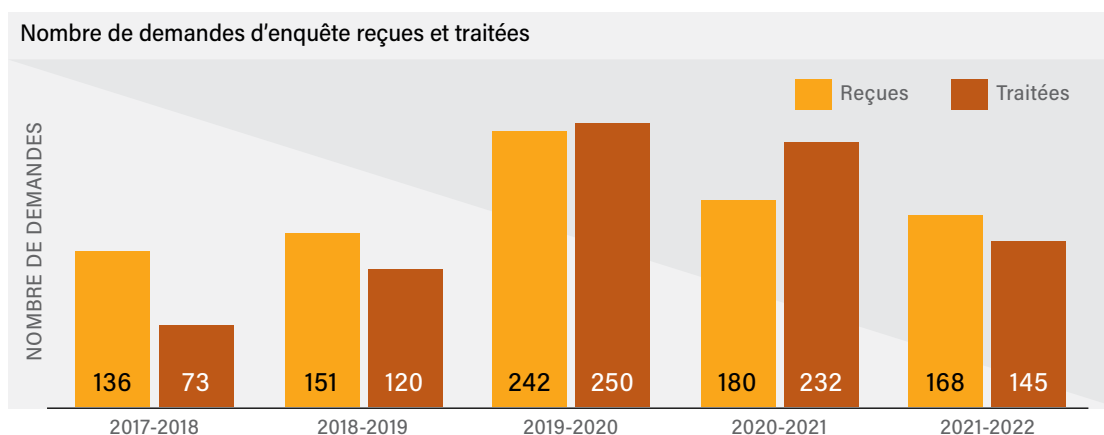
L'indicateur retenu pour cet objectif stratégique est le nombre de plaintes traitées par la section de surveillance de la Commission.

Au cours de l'année de référence 2018-2019, 120 plaintes ont été traitées. En 2021-2022, la Commission devait en traiter au moins 143. Cette cible a été déterminée au terme de l'exercice 2020-2021.

Progression de l'indicateur : Nombre de plaintes traitées

	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	Établir la cible	Au moins 143 plaintes traitées	Au moins 143 plaintes traitées	Au moins 150 ²³ plaintes traitées
Résultats	Cible établie pour les prochains exercices	232 plaintes traitées	145 plaintes traitées	
	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Au cours de l'exercice, la Commission a traité 145 dossiers de plainte, ce qui atteint la cible établie de 143 dossiers. La figure suivante illustre l'évolution du nombre de dossiers de plainte reçus et traités par la section de surveillance au cours des cinq derniers exercices financiers.



En 2021-2022, même si la Commission a reçu 7% moins de plaintes qu'au cours de l'exercice financier précédent, elle n'a pas été en mesure de traiter le même nombre de dossiers qu'au cours des deux dernières années. Cette diminution du nombre de dossiers traités est attribuable à la complexité grandissante des dossiers d'enquête de même qu'à la capacité de traitement limitée de la Commission, accentuée par des mouvements au sein du personnel assigné à ces dossiers en 2021-2022.

Pour la prochaine année, la cible aurait dû être augmentée à 165 dossiers, conformément au Plan stratégique 2019-2023. Celui-ci prévoit en effet que cette cible soit établie sur la base de la moyenne du nombre de dossiers traités au cours des cinq exercices précédents. La Commission a toutefois décidé d'établir la cible à 150 dossiers. Cette décision s'impose compte tenu des ressources qui lui sont allouées pour l'année 2022-2023, du nombre de dossiers en inventaire et des nouvelles responsabilités qu'elle doit assumer dès septembre prochain. Elle doit prioriser la réalisation des activités directement liées à l'entrée en vigueur de la Loi 25, notamment la révision de ses processus et de la documentation destinée aux organisations, de même que la promotion de la mise en conformité des organisations.

²³ Ce seuil s'établit normalement à une plainte de plus que la moyenne des cinq exercices précédents. Cependant, comme il est précisé plus bas, la Commission a réévalué sa cible pour l'exercice 2022-2023.

→ OBJECTIF 1.1.1.2 : RÉDUIRE LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS

Contexte lié à l'objectif

La Commission est préoccupée par les longs délais de traitement de la section juridictionnelle. L'utilité de la démarche du citoyen désirant, par exemple, obtenir l'accès à un document peut être compromise du fait de la longueur de ses démarches. C'est pourquoi la Commission en a fait un objectif prioritaire de son Plan stratégique 2019-2023.

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

Résultats 2021-2022

Indicateur 1: Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu

Le premier indicateur de l'objectif stratégique vise la réduction des délais de traitement des dossiers juridictionnels. Au cours de l'année de référence 2018-2019, 75 % des dossiers juridictionnels ont été traités dans un délai de 25 mois ou moins.

Progression de l'indicateur : Pourcentage des dossiers fermés dans le délai prévu				
	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 27 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins ²⁴	75 % en 18 mois ou moins
Résultats	79 % en 27 mois ou moins ²⁵	77 % en 27 mois ou moins	75 % en 21 mois ou moins	
	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

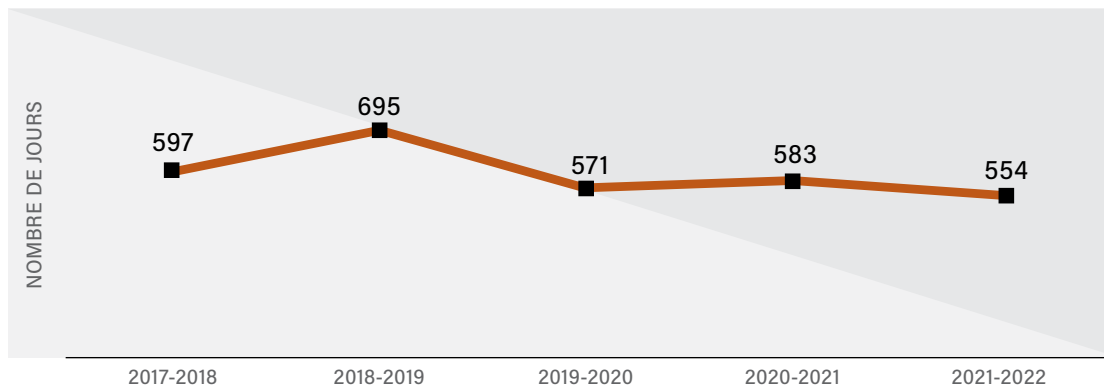
Les délais de la section juridictionnelle ont diminué au cours de l'exercice et la Commission a atteint sa cible à nouveau. Les graphiques qui suivent représentent les délais de traitement selon les principaux modes de fermeture des dossiers de la section juridictionnelle pour les cinq dernières années.

Le premier d'entre eux présente le délai de traitement des dossiers clos par décision lorsqu'une seule audience est requise, c'est-à-dire lorsqu'aucune remise d'audience n'est demandée et lorsqu'aucun délai n'est accordé par le membre après l'audience pour compléter la preuve ou les observations. À ce chapitre, la Commission souligne qu'elle a réduit de 5 % le délai moyen depuis l'année dernière, ce qui correspond à près de 5 mois de moins que celui de l'année de référence 2018-2019.

²⁴ Dans le rapport annuel 2020-2021, cette cible avait été revue à la baisse pour maintenir la cible de 2020-2021, soit la fermeture de 75 % des dossiers en 27 mois ou moins. La cible indiquée ci-dessus est celle initialement prévue au plan stratégique.

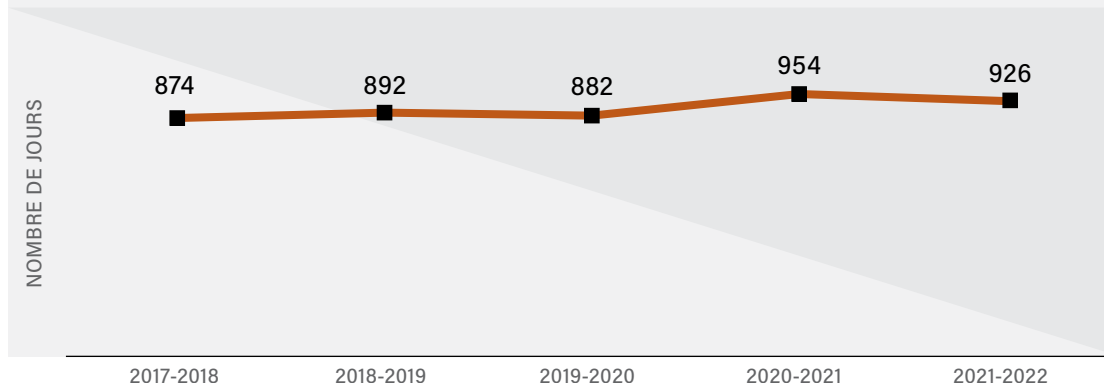
²⁵ En 2019-2020, le résultat a été présenté comme suit : 75 % des dossiers fermés en 25,2 mois ou moins.

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



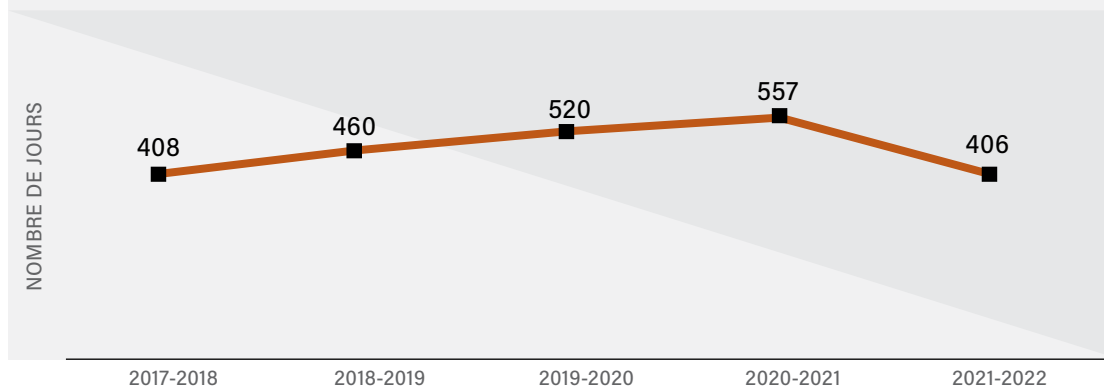
Le graphique suivant présente l'évolution du délai moyen de traitement lorsqu'une audience ne suffit pas à la prise en délibéré du dossier. Il illustre une diminution du délai moyen de 3% depuis le dernier exercice.

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



Finalement, le graphique qui suit présente le délai de traitement des dossiers clos dans le cadre du processus de médiation. La Commission a atteint le plus court délai moyen des cinq derniers exercices. Cette diminution significative de 27% démontre l'efficacité du processus de médiation et les avantages pour les parties d'y participer.

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



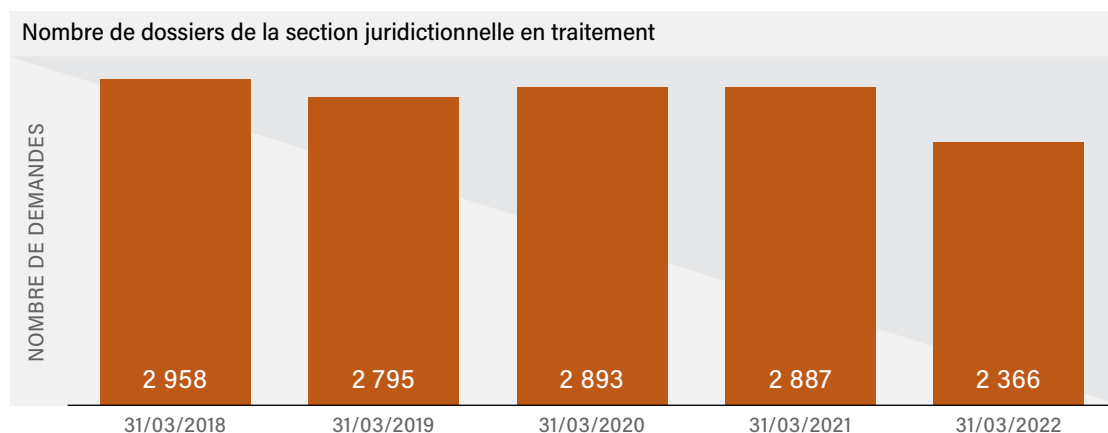
Indicateur 2 : Nombre de dossiers en attente de traitement

Le deuxième indicateur de l'objectif stratégique visant la réduction des délais de traitement des dossiers juridictionnels consiste à diminuer le nombre de dossiers en traitement.

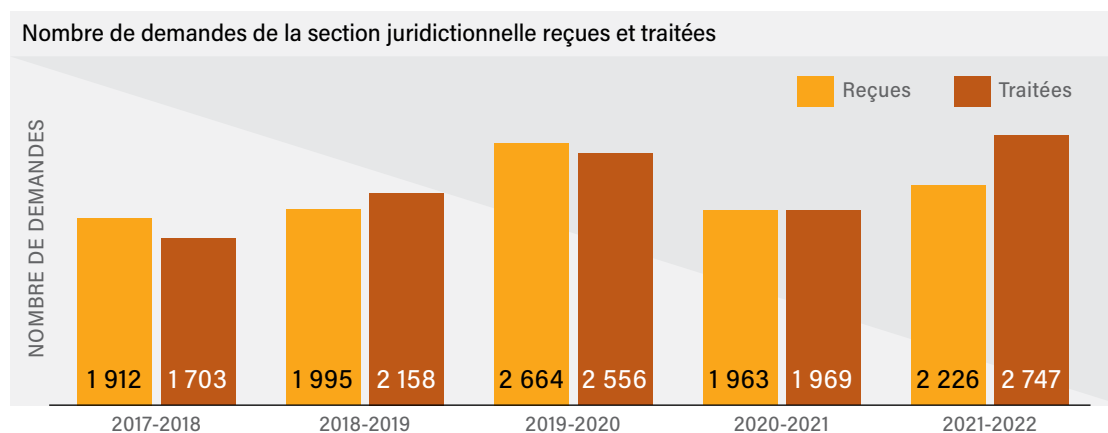
Au dernier jour de l'année de référence 2018-2019, 2795 dossiers étaient en attente, ce qui constitue la mesure de départ.

Progression de l'indicateur: Nombre de dossiers en attente				
	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente	Diminution du nombre de dossiers en attente
Résultats	Augmentation modérée du nombre de dossiers en attente (+98)	Légère diminution du nombre de dossiers en attente (-6)	Diminution significative du nombre de dossiers en attente (-521)	
	Cible non atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

La Commission a atteint son objectif pour cet indicateur. Le travail soutenu du personnel a ainsi permis une diminution de 18 % du nombre de dossiers en attente. Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers en traitement depuis 2018.



Le graphique suivant présente l'évolution du nombre de dossiers reçus et traités par la section juridictionnelle



Le nombre de demandes reçues a connu une hausse de 13 % par rapport à l'exercice précédent alors que les demandes traitées ont augmenté de 40 %. Ce dernier résultat constitue un record absolu pour la Commission avec 2747 demandes traitées.

ORIENTATION 1.1.2 : AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

→ OBJECTIF 1.1.2.1 : ACCROÎTRE LE NOMBRE D'OUTILS FACILITANT L'ACCESSIBILITÉ DES RECOURS

Contexte lié à l'objectif

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

Résultats 2021-2022

Indicateur 1 : Nombre d'outils déployés

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

Progression de l'indicateur : Nombre d'outils déployés				
	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	1 outil	1 outil	1 outil	1 outil
Résultats	1 outil	2 outils	2 outils	
	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Pour atteindre sa cible pour cet objectif, la Commission a mis en place un système sécuritaire de dépôt de documents numériques pour les parties en vue d'une audience devant la section juridictionnelle. Ce système permet de réduire l'impression et l'envoi de documents à la Commission et aux autres intervenants en donnant accès aux parties à une plateforme où elles peuvent déposer et récupérer tous les documents nécessaires pour le traitement d'un dossier.

La Commission a également acquis et installé un système de visioconférence additionnel afin de faciliter la tenue d'audiences à distance. Ce système permet notamment la présentation des pièces numériques par les parties durant l'audience.

2^e ENJEU : UNE INFLUENCE ACCRUE SUR LES COMPORTEMENTS ET SUR LES PRATIQUES

AXE D'INTERVENTION 2.1 : SURVEILLANCE DES PRATIQUES

CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

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

ORIENTATION 2.1.1: OPTIMISER LES INTERVENTIONS AFIN D'INFLUENCER LES PRATIQUES DES ENTREPRISES ET DES ORGANISMES PUBLICS

→ OBJECTIF 2.1.1.1: INTERVENIR EN FONCTION DES PRIORITÉS ÉTABLIES

Contexte lié à l'objectif

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

Résultats 2021-2022

Indicateur 1: Nombre d'interventions initiées annuellement

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

Il n'y avait aucune mesure de départ pour cet indicateur en 2018-2019.

Progression de l'indicateur: Nombre d'interventions initiées annuellement				
	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	5 interventions	5 interventions	5 interventions	5 interventions
Résultats	6 interventions	5 interventions	5 interventions	
	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

En 2021-2022, la Commission est intervenue de différentes façons par rapport aux priorités qu'elle a identifiées, soit l'adoption de la Loi 25, les enjeux dans le contexte de la pandémie et ceux liés à l'intelligence artificielle (incluant la reconnaissance faciale).

En lien avec **l'adoption de la Loi 25** et son entrée en vigueur progressive, les principales actions de la Commission sont détaillées à la section 2.3 – *La Loi 25* (page 43). Notons entre autres ses travaux visant à réviser et à optimiser les processus afin de pouvoir respecter ses nouvelles obligations et responsabilités à compter de septembre 2022; elle devra entre autres traiter les déclarations obligatoires d'incidents de confidentialité et, en plus de celles concernant la création de banques biométriques, les déclarations liées à l'utilisation d'un procédé biométrique à des fins d'identification ou d'authentification.

La Commission a également créé un espace évolutif sur son site Web afin d'accompagner les citoyens, les entreprises et les organismes publics dans la mise en œuvre de la Loi 25. Cette section, organisée autour des principales thématiques traitées dans cette loi, présente les nouvelles dispositions législatives ainsi que les nouveaux contenus et outils développés par la Commission.

Les interventions de la Commission ont notamment permis aux organisations de mieux se familiariser avec les nouvelles obligations de la Loi 25 et les ont incitées à déployer les efforts requis pour s'y conformer d'ici l'entrée en vigueur de la loi. Plusieurs entreprises ont souligné la pertinence de cette section du site Internet.

En lien avec les **enjeux de protection des renseignements personnels dans le contexte de la COVID-19**, la Commission a poursuivi certaines de ses interventions. Elle a rendu une décision à la suite d'une enquête sur une entreprise qui utilisait un système de reconnaissance faciale lié à une caméra thermique. Ce système était utilisé afin d'identifier les employés présentant des symptômes. Cette décision est présentée à la page 33.

La Commission est également intervenue afin de rappeler aux organisations leurs obligations liées à la collecte et à l'utilisation d'une preuve vaccinale contre la COVID-19, notamment par l'émission d'une déclaration commune avec ses homologues à ce sujet ainsi que par la mise à jour de la section de son site Web dédiée aux questions fréquentes liées à la COVID-19. Plus de détails sont donnés dans la section 2.4 – *La COVID-19*, à la page 46.

Sur le thème de l'**intelligence artificielle**, la Commission a mené, de concert avec ses homologues, une consultation sur **l'utilisation de la reconnaissance faciale par les corps de police**. Celle-ci a conduit à l'élaboration d'un document d'orientation de même qu'à une déclaration commune. Plus de détails sont donnés dans la section 2.6 – *L'utilisation de la reconnaissance faciale par les services de police*, à la page 51.

Cette intervention a contribué à mettre en lumière les risques liés à la vie privée inhérents à l'utilisation de cette technologie. Étant donné qu'elle est de plus en plus accessible aux organisations, la Commission visait à responsabiliser davantage celles qui envisagent de l'adopter. Elle souhaitait également sensibiliser les parlementaires et les gouvernements à la nécessité de légiférer pour encadrer l'utilisation de cette technologie par les corps de police. La Commission a d'ailleurs été invitée à participer aux travaux menés par le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes au sujet de l'utilisation et des impacts de la reconnaissance faciale²⁶.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : PROMOTION ET SENSIBILISATION

CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

La visibilité de la Commission est un enjeu important, car en tant qu'organisme veillant au respect d'importants droits personnels, elle doit pouvoir porter un message de changement dans les circonstances qui le justifient. Influencer les différents acteurs, que ce soient les parlementaires, les instances gouvernementales, les entreprises et les citoyens, leur permet de mieux intégrer les principes de protection des renseignements personnels et de transparence étatique dans leurs prises de décision.

ORIENTATION 2.2.1: ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DE LA COMMISSION

→ OBJECTIF 2.2.1.1: RÉALISER LES ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE SENSIBILISATION CIBLÉES

Contexte lié à l'objectif

La Commission détermine chaque début d'exercice les activités de promotion prioritaires qu'elle entend réaliser en cours d'année. Elle se fixe l'objectif de toutes les réaliser lors de l'exercice.

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

Résultats 2021-2022

Indicateur 1: Pourcentage d'activités réalisées annuellement

L'indicateur pour cet objectif stratégique consiste à mesurer le nombre d'activités de promotion prioritaires réalisées au cours d'une année financière.

Il n'y avait aucune mesure de départ pour cet indicateur en 2018-2019.

Progression de l'indicateur: Pourcentage d'activités réalisées annuellement				
	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	100 %	100 %	100 %	100 %
Résultats	100 %	100 %	100 %	
	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

En matière de promotion et de sensibilisation, la Commission a tenu toutes les activités ciblées au début de l'année financière.

²⁶ Réunion du 2 mai 2022 : <https://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/44-1/ETHI/reunion-18/temoignages>

Elle a révisé la section jeunesse de son site Web et a poursuivi ses activités sur Twitter afin de renforcer sa présence sur les médias sociaux (voir page 26).

La Commission a aussi diffusé plusieurs outils de sensibilisation s'adressant à différentes clientèles, qui ont été mentionnés dans les sections 2.2.1.4 – *Les documents et outils publiés* (page 27), 2.3 – *La Loi 25* (page 43) et 2.4 – *La COVID-19* (page 46) de ce rapport.

Enfin, des représentants de la Commission ont participé à plusieurs événements liés à ses priorités et à ses enjeux, lesquels sont détaillés à la page 28 de ce rapport.

Par ces activités, la Commission estime qu'elle a réussi à accroître sa visibilité en promouvant davantage l'adoption de pratiques responsables à l'égard de la protection des renseignements personnels par les organisations. Elle a pu rejoindre plus de 800 participants lors des événements auxquels elle a participé. Compte tenu de l'intérêt des entreprises à l'extérieur du Québec pour la Loi 25, certaines activités ont contribué à mieux faire connaître la Commission ailleurs au Canada. Ces activités se poursuivront au cours de la prochaine année avec l'entrée en vigueur de plusieurs dispositions de la Loi 25.

3^e ENJEU : UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET MOBILISÉE

AXE D'INTERVENTION 3.1: EXPERTISE DES RESSOURCES

CONTEXTE LIÉ À L'AXE D'INTERVENTION

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

ORIENTATION 3.1.1: ACCROÎTRE L'EXPERTISE DE POINTE DU PERSONNEL

→ OBJECTIF 3.1.1.1: POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE DU PERSONNEL

Contexte lié à l'objectif

Bien qu'elle compte sur une équipe dotée d'une bonne expertise, la Commission croit que celle-ci peut être enrichie par une offre accrue d'occasions de formations pertinentes aux tâches de son personnel. Elle a donc choisi de retenir 3 jours de formation par employé comme cible pour répondre à l'orientation d'accroître l'expertise de pointe du personnel.

Résultats 2021-2022

Indicateur 1: Jours de formation par employé

L'indicateur pour cet objectif stratégique est le nombre de jours de formation par employé au cours de l'année financière.

Dans l'année de référence 2018-2019, les employés ont suivi en moyenne 1,41 jour de formation.

Progression de l'indicateur : Jours de formation par employé				
	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé	3 jours de formation par employé
Résultats	3,12 jours de formation par employé	3,04 jours de formation par employé	3,40 jours de formation par employé	
	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Au cours de l'année financière 2021-2022, la Commission a contribué à accroître l'expertise de son personnel en offrant de la formation en milieu de travail sous différentes formes. Par exemple, des formations internes et externes en ligne ainsi que des webinaires ont été offerts.

La Commission visait 3 jours de formation par employé : cette cible a été atteinte et dépassée.

ORIENTATION 3.1.2 : OFFRIR UN MILIEU DE TRAVAIL ATTRAYANT ET VALORISANT

→ OBJECTIF 3.1.2.1 : AUGMENTER LES MESURES D'AMÉLIORATION DU CONTEXTE DE TRAVAIL

Contexte lié à l'objectif

La Commission a choisi d'offrir un milieu de travail attrayant et valorisant à ses employés. Elle souhaite augmenter les mesures d'amélioration du climat de travail en adoptant des politiques internes ou en tenant des activités de reconnaissance. La cible de cette orientation est de mettre en place au moins deux mesures annuellement.

Résultats 2021-2022

Indicateur 1 : Nombre de mesures mises en place

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

Pendant l'exercice de référence 2018-2019, trois mesures ont été mises en place.

Progression de l'indicateur : Nombre de mesures mises en place				
	2019-2020	2020-2021	2021-2022 (année courante)	2022-2023
Cibles	2 mesures	2 mesures	2 mesures	2 mesures
Résultats	2 mesures	4 mesures	5 mesures	
	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

En 2021-2022, la Commission a développé des outils destinés aux gestionnaires afin de faciliter l'accueil des nouveaux employés.

Elle a également sondé ses employés afin de connaître les préoccupations concernant le partage des espaces de travail dans le cadre du retour de son personnel dans ses bureaux et de l'implantation du mode de travail hybride. À la suite de l'analyse des résultats, elle a déployé des outils et amorcé l'aménagement des espaces afin qu'ils demeurent des environnements collaboratifs et respectueux.

La Commission a aussi développé une boîte à outils à l'intention de ses employés afin de leur permettre de prévenir et de mieux gérer les situations de violence dans leurs relations avec la clientèle externe.

Enfin, elle a bonifié l'offre de son programme d'aide aux employés en proposant un programme de télémédecine et elle a tenu une activité de reconnaissance sur la thématique de la santé.

3.2 PAR RAPPORT À NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements de la [Déclaration de services aux citoyens](#) de la Commission portent sur :

- la courtoisie et le respect;
- l'accessibilité;
- l'assistance;
- la célérité;
- l'impartialité, l'équité et la justification de la décision;
- l'accès à l'information et la confidentialité.

3.2.1 LA COURTOISIE ET LE RESPECT

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect quand il communique avec son personnel, ses gestionnaires et ses membres. Lorsque des visiteurs se rendent en personne dans les locaux de la Commission, ils sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire. Au téléphone, les employés de la Commission doivent s'identifier.

Par ailleurs, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue d'une audience. L'avis peut souvent être envoyé plus tôt, puisque le rôle d'audience est établi plusieurs mois d'avance. Lorsqu'il y a de nouvelles disponibilités, en raison notamment du règlement de dossiers ou de la remise d'audiences, de nouvelles causes sont mises à l'horaire. Dans ces cas, les avis de convocation sont parfois expédiés dans un délai inférieur à six semaines avant la date prévue pour l'audience, malgré l'engagement pris dans la déclaration de services, et ce, afin de maximiser l'utilisation des plages disponibles.

Selon le *Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information*, ces derniers s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect au moment des audiences. Ce code peut être consulté en annexe de ce rapport ainsi que [sur le site Web de la Commission](#).

3.2.2 L'ACCESSIBILITÉ

La Commission met à la disposition des citoyens une ligne téléphonique sans frais, une boîte vocale, une adresse de courriel générale, un site Web ainsi que des bureaux à Québec et à Montréal. Elle peut aussi tenir des audiences dans les différentes régions administratives du Québec, privilégiant la proximité avec le domicile des citoyens concernés. La Commission tient des audiences selon différents modes, en personne ou par l'entremise d'un système d'audiences en salle virtuelle qui favorise l'accessibilité de ses services.

3.2.3 L'ASSISTANCE

La Commission offre à sa clientèle un service de renseignements par téléphone et par courriel. Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Web de la Commission ou la suivre sur les médias sociaux. Le site Web contient, entre autres, des modèles de lettres pour exercer ses droits et des fiches d'information sur divers sujets.

3.2.3.1 LES PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS

Les principaux sujets traités dans le cadre des demandes de renseignements par téléphone et par courriel sont les suivants :

- Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels;
- Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises;
- Renseignements liés au logement;
- Renseignements liés aux dossiers médicaux;
- Consentement;
- Renseignements liés au crédit;
- Renseignements liés aux caméras de surveillance;
- Collecte et utilisation de cartes d'identité.

3.2.3.2 LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

PAR TÉLÉPHONE

Le système téléphonique de la Commission permet aux citoyens d'avoir accès, par un système de réponse vocale interactive, à des renseignements d'intérêt sur la Commission et sur les recours possibles. Ils peuvent aussi être dirigés directement vers l'intervenant avec qui ils souhaitent communiquer. Les appels qui ne sont pas acheminés vers un employé de la Commission sont pris en charge par les préposés aux renseignements. Au cours du dernier exercice, ceux-ci ont répondu à 8 435 demandes d'information par téléphone.

PAR COURRIEL

Les préposés aux renseignements assistent également les citoyens lorsque ceux-ci contactent la Commission par écrit.

En 2021-2022, la boîte de courriel générale de la Commission a reçu 20 118 messages. Ce chiffre comprend les réponses aux demandes de renseignements ainsi que des échanges avec les citoyens concernant des dossiers liés aux sections juridictionnelle et de surveillance.

3.2.4 LA CÉLÉRITÉ

Dans le cadre de la déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements concernant sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

3.2.4.1 LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Les préposés aux renseignements apportent des réponses aux messages laissés dans la boîte vocale générale au plus tard le jour ouvrable suivant, dans la très grande majorité des cas.

Quant aux demandes d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre en trois jours ouvrables ou moins. La majorité des demandes de renseignements adressées à la boîte de courriel générale de la Commission sont traitées dans le délai indiqué. Il arrive cependant que certaines demandes nécessitent plus de temps en raison de la complexité des sujets abordés. Dans ces situations, les employés de la Commission investissent tous les efforts nécessaires afin de fournir des réponses complètes et un service de qualité dans des délais raisonnables.

3.2.4.2 L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES NOUVELLES DEMANDES

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

À cet égard, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été, pour les demandes reçues en 2021-2022, de 25,7 jours ouvrables, ce qui représente une baisse de 2,3 % en comparaison avec le délai de 26,3 jours ouvrables de l'exercice précédent. Les accusés de réception sont produits après l'analyse de la recevabilité des demandes.

3.2.5 L'IMPARTIALITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA JUSTIFICATION DE LA DÉCISION

Les membres et le personnel de la Commission s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes. Pour les membres, cette obligation est inscrite au Code de déontologie. Les décisions rendues par les deux sections de la Commission sont écrites et contiennent les motifs sur lesquels elles s'appuient.

3.2.6 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

La Commission est un organisme public assujéti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats liés au traitement des demandes d'accès et aux autres obligations issues de la Loi sur l'accès sont présentés à la section 5.6 – *L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* à la page 85 de ce rapport.

3.2.7 LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle fournit à la population. Les plaintes peuvent être présentées verbalement ou par écrit, par courriel ou par la poste. Elles sont traitées avec célérité et de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est décrit sur le site Web de la Commission dans la rubrique « [À propos de nous](#) ».

Au cours de l'exercice 2021-2022, la responsable du traitement des plaintes concernant la qualité des services de la Commission a reçu 35 messages. La majorité de ces messages, soit 23 sur 35, concernent le traitement des dossiers. Il s'agit notamment de plaintes concernant les délais de traitement et de suivi. Parmi les commentaires reçus, certains visaient la qualité de la prestation de services rendus et d'autres, le processus judiciaire. L'expression d'insatisfactions de la part des citoyens permet d'améliorer les pratiques de l'organisation ainsi que la satisfaction de la clientèle.





4

NOS RESSOURCES

Ce chapitre rend compte de nos ressources humaines et financières pour l'année 2021-2022.

4.1 NOS RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 LA RÉPARTITION DE L'FFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Au 31 mars 2022, la Commission comptait sur un effectif de 82 personnes, comparativement à 73 à la fin du dernier exercice. Le tableau suivant montre leur répartition selon le secteur d'activité au sein de l'organisation.

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

Secteur d'activité	2021-2022	2020-2021	Écart
Membres et présidence	11	12	-1
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	29	30	-1
Direction de la surveillance	22	20	+2
Direction de l'administration	11	11	0
Direction des affaires institutionnelles, des communications et de la promotion ²⁷	9	0	+9
TOTAL	82	73	+9

4.1.2 LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

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

Évolution des dépenses de formation

Répartition des dépenses en formation	2021 ²⁸	2020
Proportion de la masse salariale ²⁹	1,42 %	1,15 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadres	3,73	1,56
Professionnels	4,06	2,12
Fonctionnaires	4,31	0,94
TOTAL³⁰	4,14	1,61
Somme allouée par personne ²⁹	1 300 \$	1 100 \$

Ce tableau n'inclut pas les données concernant les membres de la Commission. Pendant l'année civile 2021, ceux-ci ont suivi en moyenne 2,38 jours de formation, contre 1,32 jour en 2020.

²⁷ La création de cette nouvelle direction en février 2022 a mené à du mouvement de personnel au sein des autres directions.

²⁸ L'évolution des dépenses de formation est présentée par année civile.

²⁹ La proportion de la masse salariale et la somme allouée par personne sont calculées à partir du montant investi pour la formation de l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire, mais aussi pour les membres (titulaires d'emplois supérieurs). La Commission ne dispose pas de ces chiffres excluant les membres.

³⁰ Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

En vue d'appliquer la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*³¹, la Commission doit investir des sommes dans la formation de ses membres et de ses employés de même que dans le perfectionnement de leurs connaissances. Selon cette loi, au moins 1% du montant de la masse salariale organisationnelle doit être consacré à la formation et au perfectionnement.

L'augmentation de la proportion de la masse salariale investie en formation résulte d'une légère hausse de l'offre en raison de la reprise graduelle des activités en milieu de travail.

4.1.3 LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur le taux de départ volontaire des employés réguliers de la Commission. 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 (mutation, démission ou retraite) durant une période de référence et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

Les départs involontaires 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 et les décès.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier			
	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	19,05	11,11	14,52

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire			
	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	2	3	2

L'augmentation du taux de départ volontaire s'explique par un nombre plus élevé de départs en mutation. Deux démissions de la fonction publique sont survenues en 2021-2022.

4.1.4 LA RÉGIONALISATION DES EMPLOIS

La Commission n'est pas soumise au Plan gouvernemental de régionalisation. Au cours de l'année 2021-2022, elle a entrepris une analyse de la possibilité de mettre en place une politique interne de régionalisation qui respecterait les modalités d'application prévues pour le personnel de la fonction publique.

³¹ RLRQ, c. D-8.3.

4.2 NOS RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

En 2021-2022, la Commission a disposé d'un budget de 8 259 900 \$. Les dépenses se sont élevées à 8 594 400 \$, comme le montre le tableau suivant.

Dépenses et évolution par secteur d'activité					
Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 ³² (milliers de \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2022 ³³ (milliers de \$)	Écart (milliers de \$)	Variation (%)	Dépenses réelles 2020-2021 ³⁴ (milliers de \$)
Rémunération	6 707,6	7 104,7	397,1	5,9	6 424,4
Fonctionnement					
Services de transport et de communication	147,9	90,2	(57,7)	(39,0)	92,6
Services professionnels, administratifs et autres	346,7	368,5	21,8	6,3	230,3
Loyers	831,0	792,3	(38,7)	(4,7)	800,6
Fournitures et approvisionnement	71,7	120,8	49,1	68,5	161,9
Autres dépenses	0	0	0	0	0
Amortissement des immobilisations	155,0	117,9	(37,1)	(23,9)	138,4
TOTAL FONCTIONNEMENT	1 552,3	1 489,7	(62,6)	(4,0)	1 423,8
TOTAL DES DÉPENSES	8 259,9	8 594,4	334,5	4,0	7 848,2
Secteur d'activité	Budget d'investissement 2021-2022 (milliers de \$)	Investissements prévus au 31 mars 2022 (milliers de \$)	Écart (milliers de \$)	Variation (%)	Investissements réels 2020-2021 (milliers de \$)
Acquisition d'immobilisation	82,1	29,6	(52,5)	(63,9)	17,7

32 Dont 0,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

33 Dont 43,4 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

34 Dont 72,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

4.2.1 LES DÉPENSES

Les dépenses liées à la gestion et au soutien administratif de la Commission sont supérieures de 334 500 \$ au Budget de dépenses 2021-2022. Ce montant s'explique notamment par une augmentation de 397 100 \$ des dépenses en rémunération à la suite de l'embauche de personnel additionnel en prévision de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions prévues à la Loi 25.

Toutefois, les dépenses de fonctionnement sont quant à elles inférieures de 62 600 \$ au Budget de dépenses 2021-2022. Cela s'explique principalement par le peu de dépenses de services de transport et l'absence de dépenses de location de salles d'audience en raison de la pandémie. Des services professionnels pour effectuer la modernisation de l'infrastructure technologique ainsi que l'acquisition de matériel informatique pour permettre le télétravail à l'ensemble des employés ont entraîné des dépenses supérieures au budget pour ces activités.

Les dépenses de 43 400 \$ occasionnées par la gestion de la pandémie de COVID-19 ont été effectuées pour l'acquisition de matériel informatique permettant le télétravail, pour l'acquisition de matériel de protection sanitaire et pour le versement de compensations aux employés pour l'achat de matériel favorisant la santé et la sécurité.

4.2.2 LES INVESTISSEMENTS

En ce qui concerne les acquisitions d'immobilisations, les dépenses ont été effectuées principalement pour l'acquisition de deux systèmes de visioconférence pour les salles d'audience de Québec et de Montréal.

4.2.3 LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ADMINISTRATIVE

La Commission présente dans le tableau suivant une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses mandats et ses activités. Cet exercice est réalisé dans un contexte global d'amélioration de la performance organisationnelle, et ce, conformément aux orientations gouvernementales.

Répartition des ressources de la Commission entre ses principaux mandats pour l'exercice 2021-2022

Mandats	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de \$)	Activités	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de \$)
Surveillance	33,3 %	30,5 %	2 619,7	Promotion et sensibilisation	2,0 % 242,2
				Enquêtes, inspections et sanctions	14,4 % 1 139,5
				Activités de conformité et avis	9,7 % 699,0
				Traitement des dossiers de surveillance	3,6 % 205,4
				Soutien juridique en surveillance	3,6 % 333,6
Juridictionnel	36,9 %	41,0 %	3 532,4	Gestion des dossiers juridictionnels	3,5 % 260,3
				Traitement des dossiers juridictionnels	7,7 % 384,3
				Médiation	9,9 % 1 100,7
				Audiences et décisions	12,8 % 1 515,6
				Soutien juridique à la section juridictionnelle	3,0 % 271,5
Veille, recherche, développement, information et communication	12,6 %	11,8 %	1 013,1	Veille et recherche	1,2 % 98,7
				Information et communications	7,8 % 537,7
				Révision législative et développement	2,6 % 272,1
				Relations avec les homologues et d'autres collaborateurs	0,2 % 25,5
				Études	0,7 % 59,9
				Développement des ressources humaines	0,1 % 19,2

Mandats	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de \$)	Activités	Ressources humaines estimées	Ressources financières estimées (% / milliers de \$)
Gouvernance	6,2%	7,6%	655,5	Gestion et performance organisationnelle	3,2% 4,1% 352,3
				Planification	2,1% 2,2% 192,1
				Respect des exigences administratives et réglementaires	0,5% 0,6% 53,6
				Soutien juridique à la gestion	0,4% 0,7% 56,9
				Soutien informatique	3,5% 3,6% 308,8
Soutien administratif	11,0%	9,0%	773,7	Services administratifs	7,5% 5,4% 464,9
TOTAL	100,0%	100,0%	8 594,4	100,0%	100,0% 8 594,4





5

AUTRES EXIGENCES

Ce chapitre rend compte de la manière dont nous respectons les différentes exigences légales auxquelles nous sommes soumis.

5.1 LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS

5.1.1 LA GESTION DES HEURES RÉMUNÉRÉES

Le tableau ci-dessous présente l'état de l'effectif de la Commission en heures rémunérées par catégorie d'emploi. La Commission a respecté la limite de 133 745 heures rémunérées fixée par le Conseil du trésor.

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés ³⁵	Nombre d'employés
Membres	16 009	0	16 009	8,77	9
Cadres	5 481	0	5 481	3,00	3
Professionnels	64 220	612	64 832	35,50	42
Techniciens	26 228	153	26 381	14,45	18
Personnel de bureau	13 458	2	13 460	7,37	10
TOTAL 2021-2022	125 396	767	126 163	69,08	
TOTAL 2020-2021			125 072	68,49	

5.1.2 LES CONTRATS DE SERVICE

Le tableau ci-dessous présente le nombre et la valeur des contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus par la Commission au cours de l'exercice 2021-2022.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

	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	1	189 869 \$ ³⁶
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	1	189 869 \$

³⁵ L'ETC (équivalent temps complet) transposé correspond au total des heures rémunérées divisé par 1826,3 heures.

³⁶ Contrat conclu avec le Groupe Edgenda Inc. pour la modernisation de l'infrastructure technologique de la Commission.

5.2 LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

En 2020-2021, le responsable de l'application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*³⁷ n'a reçu aucune divulgation d'acte répréhensible.

5.3 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants présentent les données portant sur la représentation de différents groupes cibles au sein du personnel de la Commission pour l'exercice financier 2021-2022. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif régulier et occasionnel, alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

5.3.1 LES DONNÉES GLOBALES

Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier

63

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2	4	2	0

5.3.2 LES DONNÉES SPÉCIFIQUES

5.3.2.1 LES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE), LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

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

Embauche des membres des groupes cibles en 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	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	2	1	0	0	0	1	50
Occasionnel	4	0	0	1	0	1	25
Étudiant	2	1	1	0	0	2	100
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

³⁷ RLRQ, c. D-11.1.

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

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi			
Statut d'emploi	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier (%)	50	30	33,3
Occasionnel (%)	25	28,6	33,3
Étudiant (%)	100	50	40,0
Stagiaire (%)	0	0	0

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

Rappel des cibles de représentativité

Pour les personnes handicapées, la cible de représentativité est de 2 % de l'effectif régulier.

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

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel ³⁸ – 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 au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)
MVE Montréal/Laval	2	13,3	3	20,00	3	23,1
MVE Capitale-Nationale	11	20,00	10	18,9	8	18,2

³⁸ Les données excluent la haute direction, les titulaires d'emplois supérieurs n'étant pas visés par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023.

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, les cibles régionales sont les suivantes :

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

Présence des membres des MVE au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	1	33,33

Rappel de la cible de représentativité

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

5.3.2.2 LES FEMMES

Les deux tableaux qui suivent présentent les données portant sur l'embauche des femmes en 2021-2022 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la proportion totale de femmes occupant un poste régulier en fonction de la catégorie d'emploi au 31 mars 2022.

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	2	4	2	0	8
Nombre de femmes embauchées	1	3	2	0	6
Taux d'embauche des femmes (%)	50	75	100	0	75

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	3	39	16	7	63
Nombre total de femmes	1	29	14	6	50
Taux de représentativité des femmes (%)	33,33	74,36	87,5	85,7	79,36

5.3.3 LES AUTRES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions prises à cette fin en 2021-2022.

5.3.3.1 PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
0	0	0

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

2021-2022	2020-2021	2019-2020
0	0	0

5.3.3.2 AUTRES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI POUR L'UN DES GROUPES CIBLES

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Promotion du programme et invitation lancée par la Direction de l'administration aux gestionnaires afin de participer au programme de mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques	S. O.	S. O.
Promotion aux employés de l'autoformation en ligne <u><i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i></u> de l'Office des personnes handicapées du Québec	Personnes handicapées	S. O.

5.4 L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Le *Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information* a été adopté en 2006. Il comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre.

Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée.

Le code de déontologie des membres peut être consulté en annexe de ce rapport.

5.5 L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Une orientation de la planification stratégique 2019-2023 de la Commission consiste à faciliter l'exercice des recours qui lui sont présentés, ce qui implique l'objectif d'accroître le nombre d'outils facilitant l'accessibilité des recours. Aussi, par la réalisation de sa planification stratégique, la Commission contribue à l'objectif de voir à l'allègement des démarches administratives pour bénéficier de ses services.

Ces outils, présentés à la page 61, s'ajoutent aux modèles de lettres et de formulaires qui se trouvent déjà sur son site Web et qui visent à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que de demandes de révision ou d'examen de mécontentement en vue d'une soumission à la Commission. Des modèles de plaintes à la section de surveillance de la Commission sont également à la disposition des citoyens.

5.6 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels³⁹, 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.

5.6.1 LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

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

En plus de ses décisions juridictionnelles, la Commission diffuse les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance. Celles-ci concernent principalement des enquêtes, mais aussi :

- des avis sur des ententes de communication de renseignements personnels par des organismes publics ;
- certaines autorisations de communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

³⁹ RLRQ, c. A-21, r. 2

5.6.2 LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

En 2021-2022, la Commission a reçu 55 demandes d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès : 28 pour l'obtention de documents administratifs et 27 pour l'accès à des renseignements personnels.

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.

Répartition des demandes d'accès traitées en 2021-2022 en fonction de leur nature et de la décision rendue				
Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification	TOTAL
Acceptée (entièrement)	5	6	0	11
Partiellement acceptée	4	5	0	9
Refusée (entièrement)	4	0	0	4
Documents non détenus par la Commission ou renseignements relevant de la compétence d'un autre organisme	15	16	0	31
TOTAL DE DEMANDES REÇUES	28	27	0	55

Les articles suivants de la Loi sur l'accès ont été invoqués pour motiver une acceptation partielle ou un refus total :

- **article 1** : document non détenu par la Commission ;
- **articles 12 et 15** : modalités du droit d'accès ;
- **articles 23 et 24** : renseignements fournis par des tiers ;
- **article 28** : renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice ;
- **article 29** : renseignements pouvant réduire l'efficacité d'un dispositif de sécurité ;
- **article 48** : renseignements relevant de la compétence d'un autre organisme ;
- **articles 53, 54 et 59** : renseignements personnels confidentiels.

Parmi les 55 demandes traitées par la Commission au cours de l'exercice 2021-2022, 49 (89 %) l'ont été dans un délai de 20 jours (incluant les fins de semaine et les jours fériés) et 5 (9 %) à l'intérieur d'un délai supplémentaire de 10 jours, conformément aux dispositions prévues par la Loi sur l'accès. Une demande a été traitée en plus de 30 jours puisqu'elle n'était pas identifiée comme une demande d'accès et n'était pas adressée au responsable, ce qui a retardé son traitement par ce dernier.

Délai de traitement des demandes d'accès				
Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification	TOTAL
0 à 20 jours	25	24	0	49
21 à 30 jours	3	2	0	5
31 jours et plus	0	1	0	1
TOTAL	28	27	0	55

Nombre de demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable et nombre d'avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information
0	3

Évolution du nombre de demandes reçues

Année	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Demandes de rectification	TOTAL
2021-2022	28	27	0	55
2020-2021	24	19	0	43
2019-2020	36	40	0	76
2018-2019	34	8	1	43
2017-2018	52	2	0	54

5.6.3 LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION

La Commission mise sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. Les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que sur la protection des renseignements personnels.

Les nouveaux employés reçoivent une formation à l'interne dès leur entrée en fonction. Des formations sont aussi offertes aux employés qui désirent approfondir leurs connaissances.

5.7 L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

La reddition de comptes à l'égard du suivi de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration est faite dans le tableau ci-dessous.

Comité permanent et mandataire	
Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Diffusion dans l'intranet d'informations quant à la révision de la politique en mars 2021.
Statut de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	30 mars 2021
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française	Non
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 :	Présentation de la politique linguistique à l'ensemble du personnel, par courriel et dans l'intranet
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	

5.8 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

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

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

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

5.9 LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

5.9.1 LE PLAN DIRECTEUR

Le 17 décembre 2018, la Commission a adopté son Plan directeur en ressources informationnelles 2019-2024.

Ce plan présente d'abord la vision de la contribution des ressources informationnelles de la Commission et des mesures qui en découlent à l'atteinte de ses priorités stratégiques. Cette vision veut que les ressources informationnelles contribuent à la performance de la Commission par le maintien, le renouvellement et l'évolution des outils technologiques qu'elle utilise. De cette façon, la Commission souhaite améliorer le traitement des dossiers, les activités de sensibilisation et de promotion et la protection des renseignements personnels.

Le Plan directeur en ressources informationnelles 2019-2024 présente ensuite les opportunités de projets envisagés comme leviers de transformation, de création de valeur, de bénéfices, de partage et de mise en commun en matière de ressources informationnelles. Il explique aussi la façon dont la vision de la Commission permet de mettre en œuvre les orientations du Conseil du trésor par rapport à la gestion des ressources informationnelles. Enfin, il décrit les pratiques de la Commission en matière de gestion des risques et de la performance.

5.9.2 LES RÉALISATIONS

Conformément à l'article 49.1 des [Règles relatives à la planification et à la gestion des ressources informationnelles](#) du Conseil du trésor, la Commission présente les faits saillants de la contribution des ressources informationnelles à la réalisation de sa mission.

Au cours de la dernière année, la Commission a réalisé quatre actions principales pour faciliter l'accès à ses services, leur prestation et leur continuité.

5.9.2.1 FACILITER L'ACCÈS DU PUBLIC AUX DÉCISIONS DE LA COMMISSION

La Commission a poursuivi la mise en ligne des avis et des décisions de sa section de surveillance sur la plateforme Décisia, intégrée à son site Web. Au total, 31 décisions supplémentaires sont dorénavant disponibles en ligne.

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

La Commission n'est pas en mesure de chiffrer l'économie ainsi générée, considérant que le nombre de documents demandés et le temps requis pour traiter une demande sont variables.

5.9.2.2 FACILITER ET PROMOUVOIR LA TENUE D'AUDIENCES PAR VISIOCONFÉRENCE

La Commission a acquis et installé un système de visioconférence additionnel en novembre 2021 afin de faciliter la tenue d'audiences à distance. Elle a fait la promotion de l'utilisation de ces systèmes auprès de son personnel. Lorsque des audiences se déroulent dans cette modalité, la Commission en informe les participants dans l'avis de convocation qu'elle leur transmet. Elle a aussi élaboré un guide d'utilisation, qu'elle fournit aux personnes qui le désirent. Celui-ci est accessible sur le site Web de la Commission.

Cette réalisation répond autant aux besoins des parties qu'à ceux des membres. Elle permet d'accélérer le traitement des dossiers en réduisant le budget et le temps alloués aux déplacements. Ainsi, plus de dossiers peuvent être inscrits au rôle d'audience et être traités. Le délai de traitement des dossiers de certaines régions s'en trouve également amélioré : ils peuvent être inscrits au rôle en ordre chronologique, sans égard à la région. Auparavant, la Commission ne se déplaçait dans certaines régions qu'une fois par année.

La Commission n'est pas en mesure d'évaluer l'économie ainsi générée dans le traitement des dossiers ni la réduction des frais de déplacement. Concernant ces frais, l'installation du système à la fin du troisième trimestre ainsi que la pandémie empêchent de bien mesurer l'économie générée.

5.9.2.3 POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE L'APPROCHE NUMÉRIQUE DANS LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

En 2021-2022, la Commission a mis en place un système de dépôt de documents numériques par les parties en vue de la tenue d'une audience. Ce système a été développé et déployé par les ressources de la Commission. Il n'a nécessité que l'acquisition d'une licence permettant de développer l'application, à un coût d'environ 1300 \$. Cette licence pourra par ailleurs être utilisée pour développer d'autres applications.

Pour les parties, ce système réduira l'impression et l'envoi de documents, souvent volumineux, à la Commission et aux autres intervenants. De son côté, la Commission devra traiter et numériser un moins grand volume de documents afin de les ajouter au système de gestion des dossiers. Par ailleurs, l'accès numérique aux documents générera aussi une économie de temps en éliminant l'impression systématique des dossiers avant les audiences. L'accès aux documents par les parties sera également plus facile et mieux contrôlé. De plus, ce système permettra de simplifier la conservation et la destruction sécuritaires des documents confidentiels détenus par la Commission.

Enfin, la Commission a procédé à la modernisation de son infrastructure technologique. Cette modernisation lui permettra éventuellement de développer et de mettre en place de nouveaux services numériques pour les citoyens et les autres usagers de ses services.

5.9.2.4 ASSURER LA CONTINUITÉ DES SERVICES OFFERTS

Un Plan de continuité de la Commission a été déposé en septembre 2021. Ce plan permettra à la Commission de mieux réagir et de maintenir ses services en cas de sinistre. De cette façon, elle pourra assurer aux citoyens que leurs demandes seront traitées notamment dans le respect des délais prévus à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le privé.

La modernisation de l'infrastructure technologique a permis de mettre en place une solution plus efficace pour la continuité des services technologiques.

ANNEXE I - LISTE DES ACTIVITÉS 2021-2022

Type de demande	Demandes reçues en 2021-2022	Demandes traitées en 2021-2022 ⁴⁰
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	1 220	1 523
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	537	664
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	55	74
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	7	9
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	60	79
Recours pour soutenir la recherche de renseignements au sujet d'un enfant autochtone disparu (secteur public) ⁴¹	2	0
Demandes d'examen de mécontentement sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	235	280
Demandes d'examen de mécontentement sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	110	116
Demande d'examen de mécontentement sur une demande de retrait d'une liste nominative (secteur privé)	0	2
Avis	41	33
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	79	97
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	6	10
Enquêtes (secteur public)	75	52
Enquêtes (secteur privé)	93	93
Inspections	9	1
Déclarations en biométrie	34	2
Incidents de confidentialité	78	82
Total	2 641	3 117

⁴⁰ Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1^{er} avril 2021.

⁴¹ Il s'agit des nouveaux recours prévus à la *Loi autorisant la communication de renseignements personnels aux familles d'enfants autochtones disparus ou décédés à la suite d'une admission en établissement*, RLRQ, c. C-37.4.

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

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (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 :
 - 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;
 - le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;
 - le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006



Commission
d'accès à l'information
du Québec

Québec

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

Montréal

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

www.cai.gouv.qc.ca