Plan stratégique

2023-2027

Commission d'accès
à l'information
du Québec

Plan stratégique

2023-2027

CAI
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.
La reproduction et la traduction sont autorisées
à la condition que la source soit indiquée.
Dépôt légal – 2023
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-96587-9 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-96586-2 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2023

Table des matières

Message du ministre 7

Message de la présidente 9

Mot de la présidente 11

L'organisation en bref 13

Mission 13

Vision 13

Valeurs 14

Chiffres clés au 31 mars 2023 14

Analyse de l'environnement 15

Contexte externe 15

Une hausse importante des dossiers à traiter 15

Deux réformes législatives majeures 15

Un système d'accès aux documents dépassé 16

Le contexte international 16

Contexte interne 16

Des ressources limitées 16

Une transformation numérique en cours 17

Section juridictionnelle 17

Les délais de traitement des recours 17

Un système de gestion des dossiers à remplacer 18

Section de surveillance 18

Un besoin croissant d'accompagnement 18

Des moyens d'intervention variés 18

Bilan d'activités 19

Choix stratégiques 21

Enjeu stratégique 1 : La conformité aux obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels 21

Orientation 1 : Accompagner les clientèles dans la compréhension de leurs droits, obligations et recours 21

Objectif 1.1 : Offrir aux citoyens de l'information au sujet de leurs droits et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels 22

Objectif 1.2 : Offrir aux organisations de l'information au sujet de leurs obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels 22

Orientation 2 : Optimiser les interventions en surveillance 22

Objectif 2.1 : Intervenir sur des enjeux identifiés comme prioritaires 23

Enjeu stratégique 2 : Une prestation de services optimale pour les clientèles de la Commission 23

Orientation 3 : Traiter avec diligence les recours soumis à la section juridictionnelle et les plaintes soumises à la section de surveillance 23

Objectif 3.1 : Réduire les délais de traitement des recours soumis à la section juridictionnelle 24

Objectif 3.2 : Réduire les délais de traitement des plaintes soumises à la section de surveillance 24

Orientation 4 : Simplifier l'accès aux services 24

Objectif 4.1 : Rehausser l'expérience des utilisateurs du service de renseignements généraux 25

Objectif 4.2 : Rehausser l'expérience des utilisateurs du site Web 25

Objectif 4.3 : Poursuivre la transformation numérique – Offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors du traitement d'une plainte en surveillance 26

Objectif 4.4 Poursuivre la transformation numérique – Offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors de l'exercice de recours juridictionnels 26

Enjeu stratégique 3 : L'attraction et la rétention du personnel de la Commission 26

Orientation 5 : Offrir un milieu de travail propice à l'épanouissement professionnel 27

Objectif 5.1 : Obtenir la certification « Entreprise en santé » 27

Objectif 5.2 : Développer l'expertise et les compétences de notre personnel 27

Tableau synoptique 28

Plan stratégique 2023-2027 de la Commission d'accès à l'information du Québec 28

Message du ministre

Québec, novembre 2023

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de déposer le Plan stratégique 2023-2027 de la Commission d'accès à l'information.

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

Le 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,

Jean-François Roberge

Message de la présidente

Québec, novembre 2023

Monsieur Jean-François Roberge
Ministre de la Langue française,
ministre responsable des Relations canadiennes
et de la Francophonie canadienne,
ministre responsable des Institutions démocratiques,
ministre responsable de l'Accès à l'information
et de la Protection des renseignements personnels,
ministre responsable de la Laïcité,
875, Grande-Allée Est
3e étage, secteur 500
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le Plan stratégique 2023-2027 de la Commission d'accès à l'information, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Les priorités stratégiques énoncées dans ce document confirment la volonté de la Commission de s'acquitter de sa mission et de contribuer à l'adoption de pratiques respectueuses de la vie privée des citoyens et qui favorisent l'accès aux documents et la transparence des organismes publics, tout en offrant des recours et des services accessibles et efficaces.

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

La présidente,

Diane Poitras

Mot de la présidente

Je suis fière de présenter le Plan stratégique 2023-2027 de la Commission d'accès à l'information. Ce plan s'inscrit dans la continuité du plan précédent, tout en tenant compte du contexte dans lequel la Commission évolue.

Après plus de 40 ans d'existence et à l'aube d'une réforme majeure de la législation relative à la protection des renseignements personnels, la Commission aspire à intensifier ses actions contribuant à l'adoption de pratiques respectueuses de la vie privée des citoyens et favorisant l'accès aux documents des organismes publics. La Commission souhaite aussi offrir des recours et des services accessibles et agir avec célérité dans le traitement des plaintes et des recours qui lui sont adressés.

Au cours des prochaines années, la Commission devra relever deux principaux défis. Le premier est d'encourager et de surveiller la conformité des organisations aux nouvelles obligations en matière de protection des renseignements personnels. La Commission compte accompagner les citoyens et les organisations dans la compréhension de leurs droits, de leurs obligations et de leurs recours, tout en optimisant ses interventions en surveillance pour gérer la hausse importante du nombre de dossiers résultant de la Loi 25.

Le second défi est de continuer à réduire ses délais de traitement dans le contexte de l'augmentation du nombre de dossiers qui lui seront soumis et des nouvelles responsabilités qui lui sont confiées, le tout en simplifiant l'accès à ses services, notamment par sa transformation numérique.

Pour faire face à ces défis, la Commission doit pouvoir compter sur des ressources compétentes et en nombre suffisant. Bien que son budget ait été augmenté, il ne compense pas la hausse importante du nombre de dossiers à traiter suivant l'entrée en vigueur de la Loi 25 ni le régime d'accès aux documents dépassé, ni les nouvelles responsabilités qu'elle doit assumer en vertu de plusieurs lois. La Commission devra ainsi tout mettre en œuvre pour attirer et retenir du personnel compétent, dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre qui affecte toutes les organisations. C'est un privilège de pouvoir compter sur l'expertise, l'engagement, la collaboration et la créativité du personnel de la Commission pour relever ces importants défis. Les pas de géant réalisés, grâce à eux, ces dernières années nous permettent d'être optimistes face à l'avenir.

Les choix, les objectifs et les cibles que la Commission retient pour le présent plan stratégique sont essentiellement motivés par les bénéfices que les citoyens obtiendront de ses actions et de ses interventions. Ils sont au cœur de la mission de la Commission.

L’organisation en bref

Dans le contexte de sa planification stratégique 2023-2027, la Commission d’accès à l’information a mené une importante réflexion sur ses principaux enjeux et la meilleure façon de s’acquitter de sa mission. Ses membres et son personnel ont été sollicités.

Mission

La Commission est à la fois un tribunal administratif et un organisme de surveillance qui veille principalement à l’application de la Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1). La Commission voit aussi à la promotion et au respect des droits des citoyens quant à l’accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels. Elle a pour principales clientèles les citoyens, les organismes publics et les organisations. La Commission est également investie de pouvoirs particuliers, conférés notamment par les textes législatifs suivants :

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

Vision

La Commission contribue à l’adoption de pratiques respectueuses de la vie privée des citoyens favorisant l’accès aux documents et la transparence des organismes publics. Elle offre des recours et des services accessibles et efficaces.

Valeurs

La Commission accorde la priorité à quatre valeurs pour orienter les actions de ses membres et de son personnel en vue de la réalisation de sa vision énoncée dans son Plan stratégique 2023-2027, soit :

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.

Chiffres clés au 31 mars 2023

Chiffres clés	Description
93	Effectif de la Commission, dont 9 membres nommés
9,7 M	Budget
363	Dossiers de plaintes et d'enquêtes en traitement
69	Pourcentage de dossiers d'enquêtes traités en moins d'un an
255	Avis d'incidents de confidentialité reçus
208	Nombre de plaintes traitées en 2022-2023
2 911	Demandes traitées par la Commission
1 409	Dossiers réglés en médiation
606	Nombre de décisions rendues par la section juridictionnelle
172	Demandes d'accès aux documents reçues
3,32	Nombre de jours (en moyenne) de formation par employé
148 069	Heures rémunérées par les différentes catégories d'employés

Analyse de l’environnement

En plus d’être un tribunal administratif et un organisme de surveillance, la Commission voit à la promotion et au respect des droits des citoyens quant à l’accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels. Porteuse de ces missions importantes pour la démocratie, la Commission évolue et intervient dans un contexte où le numérique est omniprésent et où la circulation des données ne connaît pas de frontières. Il s’agit de profonds changements qui affectent la vie privée des citoyens. Par ailleurs, le régime d’accès aux documents n’a pas évolué au même rythme que la société et ne parvient plus à assurer la transparence des organismes publics de manière adéquate.

Contexte externe

Une hausse importante des dossiers à traiter

Bien que récente, l’entrée en vigueur progressive des dispositions de la Loi 25, loi modernisant le cadre légal en matière de protection des renseignements personnels, a déjà une importante influence sur le nombre de demandes transmises à la Commission. Par exemple, le nombre de plaintes pour non-conformité des pratiques des organisations a presque doublé en un an, le nombre de déclarations liées à l’utilisation de la biométrie a plus que doublé et le nombre de déclarations d’incidents de confidentialité a plus que triplé.

De nouveaux droits conférés par cette réforme sont aussi susceptibles d’augmenter de manière significative le nombre de recours déposés à la Commission. Bien qu’il soit difficile de prévoir le nombre de recours en vertu du nouvel article 28.1 de la Loi sur le privé portant sur la désindexation d’hyperliens et la cessation de diffusion de renseignements personnels, l’expérience vécue en Europe nous offre une idée du nombre susceptible d’en résulter.

Bref, l’effet que les nouvelles dispositions pourraient avoir sur les dossiers en attente de traitement et les délais sera sans doute significatif. La Commission avait pourtant réussi à réduire ces délais et le nombre de dossiers en attente au cours des cinq dernières années.

Deux réformes législatives majeures

Par ailleurs, le droit applicable évolue. La loi 25 prévoit de nouvelles obligations pour les organisations et accorde de nouveaux droits et recours aux citoyens.

L’entrée en vigueur prochaine de la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux aura sans doute, elle aussi, un impact important. Les changements et les responsabilités qu’elle accorde à la Commission auront à leur tour des conséquences sur ses façons de faire et sur sa charge de travail. L’entrée en vigueur de cette loi modifiera les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux et les obligations des organisations de ce secteur d’activités. La Commission sera appelée à jouer le même rôle d’accompagnement et de surveillance que pour la Loi 25. Il est donc à prévoir que les attentes suscitées pour bien comprendre et mettre en œuvre ces deux réformes concomitantes exerceront une pression

certaine sur les ressources limitées de la Commission. Autant pour les citoyens ayant de nouveaux droits et recours à exercer que pour les organisations ayant de nouvelles obligations à respecter, le besoin d'accompagnement est important. L'incertitude devant de nouveaux concepts et du nouveau droit pouvant impliquer des sanctions élevées suscite, à raison, l'inquiétude des organisations. Enfin, dans ce contexte de droit nouveau, une hausse des contestations des décisions de la Commission est à prévoir.

Un système d'accès aux documents dépassé

La Commission le souligne depuis plusieurs années : la législation en matière d'accès aux documents détenus par les organismes publics est dépassée et le système d'accès est devenu inefficace. Ils ne répondent plus aux standards internationaux en la matière ni aux attentes des citoyens en matière de transparence. Sans une profonde réforme, c'est la confiance dans ce levier de la démocratie et nos institutions qui en souffre alors que les citoyens insatisfaits contestent de plus en plus les refus d'accès devant la Commission.

D'autre part, le peu d'obligations de diffusion proactive de documents significatifs, les délais de traitement des demandes d'accès de plus en plus longs et la fréquence des dépassements de ces délais mettent une pression additionnelle sur la section juridictionnelle. Dans un rapport de la Commission publié en 2022, la moitié des organismes publics de l'échantillon sélectionné ont déclaré que le délai moyen de traitement des demandes d'accès reçues dépassait le délai légal. Ces dernières années, près de 1 recours sur 3 adressé à la section juridictionnelle contre des organismes publics est déposé pour absence de réponse à une demande d'accès. Ce pourcentage est en hausse depuis cinq ans. La Commission s'inquiète de cette tendance qui accapare ses ressources et retarde l'accès aux documents des citoyens.

Le contexte international

À l'ère de la mondialisation, où la circulation des données ne connaît pas de frontières, la collaboration avec les homologues au Canada et à l'international est essentielle. Aussi, la veille stratégique effectuée par la Commission sur les développements partout dans le monde favorise l'adoption d'une approche proactive et préventive.

Contexte interne

Des ressources limitées

La pénurie généralisée de main-d'œuvre qualifiée complexifie les enjeux liés à la capacité organisationnelle déjà précaire de la Commission, qui doit composer depuis plusieurs années avec des ressources financières insuffisantes. Les ressources additionnelles qui lui ont été octroyées sur une période de cinq ans à la suite de l'adoption de la Loi 25 doivent être pérennisées. Comme l'a déjà indiqué la Commission, bien que ces crédits additionnels soient utiles, elles lui permettront difficilement de s'acquitter adéquatement de toutes ses responsabilités, considérant la hausse du nombre de dossiers qui lui sont soumis et de l'impact des nouvelles dispositions de la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux.

À l'instar des autres organismes publics, la Commission est soumise à une panoplie d'obligations et d'exercices de reddition de comptes. Elle devra en tenir compte dans la planification de ses activités. L'obligation légale de soumettre un rapport sur l'application de la Loi sur l'accès, de la Loi sur le privé et de certaines dispositions du Code des professions au cours de la période visée par le plan stratégique affectera la capacité de la Commission à remplir ses obligations. Il s'agit d'un exercice imposant qui doit être pris en considération par la Commission dans l'établissement de ses cibles.

Une transformation numérique en cours

D'importants efforts ont été consentis au cours des dernières années pour doter la Commission d'outils technologiques modernes lui permettant d'améliorer l'efficience de ses processus. À titre d'exemples, la Commission tient aujourd'hui des audiences en salle virtuelle, a développé un système de dépôt numérique de documents et a modernisé ses outils informatiques afin de faciliter le travail collaboratif et à distance. De nouvelles ressources financières, humaines et technologiques devront être consacrées à la poursuite de la transformation numérique de la Commission. Elle devra donc poursuivre la révision de ses processus, moderniser ses systèmes de mission et procéder à la refonte complète de son site Web, avec l'objectif d'offrir, à terme, des services numériques transactionnels à sa clientèle. Ces projets seront aussi l'occasion d'explorer de nouvelles façons d'améliorer sa performance. Toutefois, la pénurie de main-d'œuvre dans le domaine des technologies risque d'être un enjeu important.

Section juridictionnelle

Les délais de traitement des recours

Les principaux éléments de contexte qui affectent les activités de la section juridictionnelle sont liés au nombre de demandes à traiter et aux délais de traitement qui en découlent. En effet, que ce soit en matière d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements personnels ou encore en matière de rectification de renseignements personnels, les délais pour obtenir une décision de la Commission peuvent avoir un impact sur l'efficacité du système d'accès et l'exercice d'autres droits.

Au cours de la période visée par sa planification stratégique précédente, la Commission est parvenue à diminuer l'inventaire de dossiers et leurs délais de traitement de manière significative. Ainsi, alors qu'au 1er avril 2019, 2893 dossiers étaient en traitement devant la section juridictionnelle, ce nombre a été réduit à 2205 dossiers au 31 mars 2023. Conséquemment, les délais de traitement ont également diminué de façon significative. Par exemple, alors qu'il fallait en moyenne 695 jours pour obtenir une décision dans un dossier sans remise d'audience en 2018-2019, il fallait compter 459 jours en 2022-2023.

Ces gains demeurent toutefois précaires puisqu'ils dépendent de nombreux facteurs qui ne relèvent pas toujours de la Commission. Par exemple, l'organisation a peu de contrôle sur une hausse éventuelle du nombre de nouvelles demandes qui lui sont soumises. Sur plusieurs exercices, la hausse est évidente et notable, mais son ampleur reste difficile à prédire dans le contexte des modifications apportées par la Loi 25. Aussi, si des postes de membres de la section juridictionnelle demeurent vacants pendant plusieurs mois, le nombre de dossiers en attente de décision risque d'augmenter rapidement. Il en ira de même pour les délais de traitement.

Enfin, une hausse de la complexité de bon nombre de demandes allonge les délais requis pour traiter ces dossiers. Ces éléments, conjugués, affectent négativement la capacité de l’organisation d’agir rapidement.

Un système de gestion des dossiers à remplacer

De nombreuses améliorations ont été apportées au fonctionnement de la section juridictionnelle au fil des ans. Une révision des processus dans le contexte du développement d’un nouveau système de gestion des dossiers de la section juridictionnelle sera l’occasion de bonifier ces efforts. Le système informatique actuel doit aussi être remplacé.

Section de surveillance

Un besoin croissant d’accompagnement

Quelques éléments principaux établissent le contexte entourant la réalisation des activités de la section de surveillance de la Commission. En premier lieu, les développements technologiques mettent à l’avant-scène des préoccupations de la population relatives à la biométrie, à l’intelligence artificielle, aux objets et aux véhicules connectés, aux renseignements génétiques, à l’identité numérique, au traitement de masse de données personnelles, à l’exploitation des renseignements personnels à des fins commerciales et à la mondialisation ou aux échanges de renseignements personnels, pour n’en nommer que quelques-unes.

Ces préoccupations suscitent l’intérêt des citoyens à connaître leurs droits et recours et ils sont plus enclins à les exercer.

Du côté des organisations, la Loi 25 a modernisé le cadre applicable à la protection des renseignements personnels. Elle permet au Québec de se présenter comme une juridiction avant-gardiste en cette matière. Toutefois, l’incertitude devant ces nouvelles dispositions et les importantes sanctions susceptibles d’être imposées en cas de non-respect de la loi inquiètent les organisations. La Commission devra interpréter ces nouvelles dispositions et prévoir plusieurs outils afin d’accompagner les organisations.

Des moyens d’intervention variés

Dans son rôle de surveillance, la Commission vise le respect des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels par les organisations et l’accès aux documents administratifs des organismes publics. De nombreux outils sont à sa disposition pour y arriver : promotion, sensibilisation, lignes directrices, inspections, enquêtes administratives, sanctions administratives pécuniaires, enquêtes pénales, etc. Devant l’ensemble des enjeux qui affectent la protection des renseignements personnels, la hausse significative du nombre de dossiers à traiter et ses ressources limitées, la Commission doit utiliser ces outils de manière optimale pour favoriser un meilleur respect des droits des individus. Elle doit établir des priorités, choisir avec soin les actions qu’elle pose et veiller à leur réalisation de façon efficiente. Évidemment, lorsque possibles, les actions en prévention des situations de non-conformité contribuent à limiter la hausse du nombre de plaintes et les pratiques préjudiciables.

Bilan d’activités

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

Malgré l’atteinte de ces cibles, plusieurs besoins identifiés en 2019 nécessitent une attention à long terme. Le Plan stratégique 2023-2027 s’inscrit donc dans la continuité du travail déjà effectué et comporte 3 enjeux, 5 orientations stratégiques, 11 objectifs et 11 indicateurs.

Choix stratégiques

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

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

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

La Commission poursuivra ses efforts visant à faire connaître et comprendre les droits, obligations et recours de ses clientèles. Cette compréhension passe par la disponibilité d'une information claire, fiable et utile. D'un côté, des citoyens informés pourront mieux faire valoir leurs droits, prendre des décisions éclairées et exercer leurs recours. Parallèlement, de l'information adaptée aux besoins des organisations favorisera une meilleure compréhension et un plus grand respect des obligations légales et réglementaires. La Commission continuera à diffuser de l'information visant l'adoption de bonnes pratiques en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels, le tout dans un objectif de prévention des situations de non-conformité, en lien avec le volet « promotion et sensibilisation » de la mission de la Commission.

Pour atteindre ses objectifs stratégiques et répondre au besoin d'accompagnement des organisations, dans la limite de son mandat et de ses ressources, la Commission procédera à une refonte complète de son site Web et continuera de bonifier son contenu informatif, de produire différents documents (guides, aide-mémoires, capsules vidéo, etc.), d'offrir des conférences ou des webinaires, de participer à des événements publics et de répondre aux demandes des médias. Elle accroîtra également sa présence sur le Web et les médias sociaux. Pour amplifier la portée de ses efforts d'accompagnement, la Commission continuera de s'associer à des partenaires et à des agents relayeurs de divers milieux, notamment ceux des PME, des organismes sans but lucratif et d'autres regroupements d'entreprises ou d'organismes publics. Elle évaluera l'atteinte de ses objectifs d'après l'utilité perçue par ses clientèles cibles.

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

Indicateur 1	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux d'utilité perçue par les citoyens utilisateurs	Méthodologie de mesure établie	Taux initial établi	Taux initial plus trois points de pourcentage	Taux initial plus quatre points de pourcentage

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

Indicateur 2	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux d'utilité perçue par les organisations utilisatrices	Méthodologie de mesure établie	Taux initial établi	Taux initial plus trois points de pourcentage	Taux initial plus quatre points de pourcentage

Orientation 2 : optimiser les interventions en surveillance

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

En fonction des enjeux priorisés, la Commission déterminera les moyens à déployer pour optimiser ses interventions en surveillance, et ce, dans le but d'utiliser le meilleur moyen à sa disposition selon l'enjeu et le résultat souhaités. La Commission pourra, bien entendu, avoir recours à ses pouvoirs d'inspection, d'enquête, d'ordonnance ou de sanction et, dans certains cas, s'associer à d'autres organismes de contrôle. Elle pourrait aussi utiliser d'autres outils à sa disposition pour maximiser la portée de ses interventions. La Commission pourrait agir en prévention et réaliser des activités d'information ciblées sur un enjeu en particulier ou auprès d'un groupe spécifique. Elle pourrait aussi collaborer avec des organisations pouvant agir comme relayeuses d'informations, ou intervenir auprès des autorités gouvernementales ou du législateur pour favoriser la prise en compte des enjeux de protection des renseignements personnels et de transparence des organismes publics. À cet égard, elle pourrait soumettre des avis, des études, des mémoires ou encore des commentaires sur des projets législatifs ou réglementaires. Finalement, comme indicateur, la Commission s'est fixé comme cible de réaliser cinq interventions annuellement.

Objectif 2.1 : intervenir sur des enjeux identifiés comme prioritaires

Indicateur 3	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Nombre d'interventions sur des enjeux prioritaires	Deux interventions	Cinq interventions	Cinq interventions	Cinq interventions

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

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

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

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

En ce qui a trait aux recours soumis par les citoyens à sa section juridictionnelle, la Commission vise à réduire les délais de traitement qui peuvent lui être imputables. En effet, comme pour tout tribunal judiciaire ou administratif, certains délais inhérents au processus juridictionnel sont hors du contrôle de la Commission. Dans le contexte où la Commission doit assurer l'accessibilité à la Commission ainsi que la qualité et la célérité de son processus décisionnel, elle doit encadrer le temps consacré aux instances à partir du dépôt de la demande de révision jusqu'à la tenue de l'audience. C'est donc dans l'esprit

des articles 137.3 de la Loi sur l'accès et 50.1 de la Loi sur le privé que la Commission vise à établir une méthodologie de mesure et une mesure initiale lors de la première année du plan stratégique et, ensuite, à réduire le délai entre la date de dépôt de 90 % des recours et la date fixée de la première audience de cinq jours par année jusqu'en 2026-2027.

Concernant la section de surveillance, la Commission vise à réduire les délais de traitement des plaintes qu'elle reçoit, et ce, malgré l'augmentation importante du nombre de plaintes reçues au cours des derniers exercices (90 % d'augmentation entre 2021-2022 et 2022-2023), alors que la majorité des nouvelles obligations de la Loi 25 sont entrées en vigueur seulement en septembre 2023. Le pourcentage de dossiers de plaintes traités dans un délai d'un an a connu des variations considérables au cours des cinq dernières années, soit entre 37 % et 78 %, pour un taux moyen de 57 %. Par ailleurs, l'augmentation du nombre total des dossiers en traitement, la complexité des sujets examinés et la disponibilité des ressources influenceront le délai de traitement des dossiers.

La révision des processus, la transformation numérique et l'optimisation des activités en surveillance permettront à la Commission de stabiliser et d'augmenter progressivement le pourcentage des plaintes traitées dans un délai de moins d'un an, de 50 % en 2023-2024 à 65 % en 2026-2027, tout en tenant compte du contexte lié à la réforme législative de la protection des renseignements personnels.

Objectif 3.1 : réduire les délais de traitement des recours soumis à la section juridictionnelle

Indicateur 4	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Délai entre la date de dépôt de 90 % des recours et la date fixée de la première audience	Méthodologie de mesure et délai initial établis	Moins 5 jours par rapport à 2023-2024	Moins 10 jours par rapport à 2023-2024	Moins 15 jours par rapport à 2023-2024

Objectif 3.2 : réduire les délais de traitement des plaintes soumises à la section de surveillance

Indicateur 5	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Pourcentage des plaintes traitées dans un délai de moins d'un an	50 %	55 %	60 %	65 %

Orientation 4 : simplifier l'accès aux services

La Commission déploie des efforts importants pour que les citoyens puissent exercer leurs droits et recours facilement et en temps opportun. Il en va de même pour les organisations qui doivent pouvoir accéder aisément à de l'information utile pour respecter leurs obligations et s'inspirer de bonnes pratiques. Des projets importants sont donc planifiés afin de simplifier l'accès aux services de la Commission. Ces projets,

qui impliquent des travaux administratifs d'optimisation des processus et une transformation numérique, requièrent des ressources humaines, financières et technologiques importantes puisqu'ils visent l'ensemble de ses clientèles. Celles-ci ont indiqué lors d'un sondage de satisfaction réalisé en 2020 que l'accessibilité des services ainsi que la célérité du traitement des demandes, malgré les efforts de la Commission, n'étaient pas toujours à la hauteur de leurs attentes.

L'accès aux services de la Commission doit donc être simplifié. Pour rehausser l'expérience des utilisateurs du service des renseignements généraux, des gestes concrets seront posés. Les processus administratifs seront optimisés, le fonctionnement du système de réponse vocale automatisée sera revu et un programme d'assurance qualité des réponses et des délais de traitement sera mis en place.

Parallèlement, le site Web de la Commission est l'outil privilégié de diffusion de l'information utile à l'ensemble de ses clientèles. Il s'agit d'un service incontournable permettant à toutes les clientèles de trouver réponse à leurs questions en toute autonomie, au moment qui leur convient et en utilisant l'appareil de leur choix. En ce sens, la Commission procédera à la refonte complète de son site Web afin de pouvoir diffuser des contenus dans des formats mieux adaptés à l'environnement numérique actuel. La Commission vise aussi à simplifier la navigation à l'intérieur de son site Web, pour répondre à une critique fréquente.

Dans sa volonté d'améliorer et de simplifier l'accès à ses services, la Commission souhaite offrir aux citoyens et aux organisations la possibilité de transiger avec elle de façon entièrement numérique. Son plan de transformation numérique soutient ces choix stratégiques en donnant à la Commission les ambitions d'assurer, à terme, un traitement entièrement numérique des demandes déposées à la section juridictionnelle. Elle souhaite optimiser son offre de services en ligne par l'implication et la participation de ses clientèles lors des principales étapes de réalisation de ces projets. Les indicateurs choisis pour mesurer l'atteinte de ces objectifs sont le taux de satisfaction des utilisateurs du service des renseignements généraux et du site Web ainsi que le taux de réalisation des projets en lien avec son plan de transformation numérique.

Objectif 4.1 : rehausser l'expérience des utilisateurs du service de renseignements généraux

Indicateur 6	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de satisfaction des utilisateurs	Méthodologie de mesure et taux de satisfaction initial établis	Taux initial plus 2 %	Taux initial plus 3 %	Taux initial plus 4 %

Objectif 4.2 : rehausser l'expérience des utilisateurs du site Web

Indicateur 7	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de satisfaction des utilisateurs	Méthodologie de mesure et taux de satisfaction initial établis	Taux initial plus 2 %	Taux initial plus 3 %	Taux initial plus 4 %

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

Indicateur 8	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de réalisation du projet	–	50 %	Projet complété	–

Objectif 4.4 : poursuivre la transformation numérique – offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors de l'exercice de recours juridictionnels

Indicateur 9	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de réalisation du projet	–	–	50 %	Projet complété

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

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

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

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

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

Objectif 5.1 : obtenir la certification Entreprise en santé

Indicateur 10	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Étapes de certification complétées	Comité en santé et sécurité formé	Besoins en santé et mieux-être des membres du personnel documentés	Plan d'action complété	Certification obtenue

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

Indicateur 11	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Nombre moyen de jours de formation par personne	Trois jours par personne par année	Trois jours par personne par année	Trois jours par personne par année	Trois jours par personne par année

Le tableau synoptique de la page suivante présente les éléments essentiels du plan stratégique.

Tableau synoptique

Plan stratégique 2023-2027 de la Commission d'accès à l'information du Québec

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 la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. Elle voit aussi à la promotion et au respect des droits des citoyens à l'accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels.

Vision

La Commission contribue à l'adoption de pratiques respectueuses de la vie privée des citoyens favorisant l'accès aux documents et la transparence des organismes publics. Elle offre des recours et des services accessibles et efficaces.

Valeurs

Le respect, l'indépendance, l'engagement et la collaboration.

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

Orientation 1 : accompagner nos clientèles dans la compréhension de leurs droits, obligations et recours					
Objectifs	**Indicateurs**	**Cible 2023-2024**	**Cible 2024-2025**	**Cible 2025-2026**	**Cible 2026-2027**
1.1 Offrir aux citoyens de l'information au sujet de leurs droits et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels	**1** Taux d'utilité perçue par les citoyens utilisateurs	Méthodologie de mesure établie	Taux initial établi	+ 3 pts de % par rapport à 2024-2025	+ 4 pts de % par rapport à 2024-2025
1.2 Offrir aux organisations de l'information au sujet de leurs obligations en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels	**2** Taux d'utilité perçue par les organisations utilisatrices	Méthodologie de mesure établie	Taux initial établi	+ 3 pts de % par rapport à 2024-2025	+ 4 pts de % par rapport à 2024-2025
Orientation 2 : optimiser nos interventions en surveillance					
2.1 Intervenir sur des enjeux identifiés comme prioritaires	**3** Nombre d'interventions sur des enjeux prioritaires	2	5	5	5

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

Orientation 3 : traiter avec diligence les recours soumis à notre section juridictionnelle et les plaintes soumises à notre section de surveillance					
Objectifs	**Indicateurs**	**Cible 2023-2024**	**Cible 2024-2025**	**Cible 2025-2026**	**Cible 2026-2027**
3.1 Réduire les délais de traitement des demandes de recours soumises à notre section juridictionnelle	**4** Délai entre la date de dépôt de 90 % des recours et la date fixée de la première audience	Méthodologie de mesure et délai initial établis	Moins 5 jours par rapport à 2023-2024	Moins 10 jours par rapport à 2023-2024	Moins 15 jours par rapport à 2023-2024
3.2 Réduire les délais de traitement des plaintes soumises à notre section de surveillance	**5** Pourcentage des plaintes traitées dans un délai de moins d'un an	50 %	55 %	60 %	65 %
Orientations 4 : Simplifier l'accès à nos services					
4.1 Rehausser l'expérience des utilisateurs de notre service de renseignements généraux	**6** Taux de satisfaction des utilisateurs	Méthodologie de mesure et taux de satisfaction initial établis	+ 2 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 3 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 4 pts de % par rapport à 2023-2024
4.2 Rehausser l'expérience des utilisateurs de notre site Web	**7** Taux de satisfaction des utilisateurs	Méthodologie de mesure et taux de satisfaction initial établis	+ 2 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 3 pts de % par rapport à 2023-2024	+ 4 pts de % par rapport à 2023-2024
4.3 Poursuivre la transformation numérique – offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors du traitement d'une plainte en surveillance	**8** Taux de réalisation du projet	–	50 %	100 %	–
4.4 Poursuivre la transformation numérique – offrir aux citoyens la possibilité de transiger avec la Commission de façon entièrement numérique lors de l'exercice de recours juridictionnels	**9** Taux de réalisation du projet	–	–	50 %	100 %

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

Orientation 5 : offrir un milieu de travail propice à l'épanouissement professionnel					
Objectifs	**Indicateurs**	**Cible 2023-2024**	**Cible 2024-2025**	**Cible 2025-2026**	**Cible 2026-2027**
5.1 Obtenir la certification Entreprise en santé	**10** Étapes de certification complétées	Comité santé et sécurité formé	Besoins en santé et mieux-être des membres du personnel documentés	Plan d'action complété	Certification obtenue
5.2 Développer le mieux-être, l'expertise et les compétences de notre personnel	**11** Nombre moyen de jours de formation par personne	3	3	3	3

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

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

Commission d'accès
à l'information
du Québec

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