

BRO  
14989

**ENAP**

---

**LES DEMANDES D'ACCÈS  
À L'INFORMATION  
DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE  
DU QUÉBEC  
EN 2001-2002**

**Rapport soumis au ministère des Relations  
avec les citoyens et de l'Immigration**

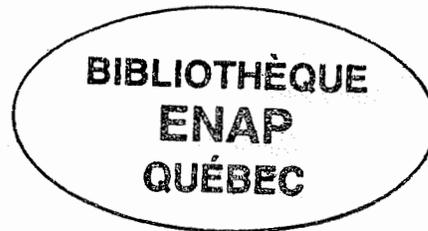
**par Paul-André Comeau**

**Montréal**

**Septembre 2002**

BRO  
14989

**LES DEMANDES D'ACCÈS  
À L'INFORMATION  
DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE  
DU QUÉBEC  
EN 2001-2002**



**Rapport soumis au ministère des Relations  
avec les citoyens et de l'Immigration**

**par Paul-André Comeau**

**Montréal**

**Septembre 2002**

## REMERCIEMENTS

L'auteur de cette recherche tient à remercier très sincèrement Monsieur Martin Barabé, étudiant en maîtrise à l'ENAP, pour sa collaboration, efficace et intelligente, aux diverses étapes de ce sondage auprès des responsables de l'accès. Il exprime aussi sa reconnaissance à Mesdames Roseline Nérette et Micheline Turcotte, ainsi qu'à Messieurs Roger Thériault et Sylvain Massé, tous de l'ENAP. Enfin, il tient à souligner l'appui qu'il a reçu, tout au long de cette démarche, de la part de madame Lucille Dion, de la direction du Soutien à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et de monsieur Robert Parent du Bureau du sous-ministre associé à la gestion de l'identité et des lois d'accès de protection.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>2</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>3</b>
<b>FAITS SAILLANTS</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>5</b>
<b>LES DEMANDES D'ACCÈS</b> .....	<b>7</b>
1.1 PRIORITÉ AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	8
1.2 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ADAPTATION ADMINISTRATIVE.....	9
1.3 LES UTILISATEURS DE LA LOI SUR L'ACCÈS.....	10
1.4 LES MINISTÈRES ET ORGANISMES LES PLUS SOLlicitÉS.....	13
1.5 LE SORT RÉSERVÉ AUX DEMANDES.....	14
1.6 LE TEMPS DE TRAITEMENT DES DEMANDES.....	16
1.7 LA CONSULTATION DES DOCUMENTS DEMANDÉS.....	17
<b>RÉVISION ET APPELS</b> .....	<b>19</b>
<b>LE TRAITEMENT DES DEMANDES</b> .....	<b>22</b>
2.1 LES RESPONSABLES DE L'ACCÈS.....	22
2.2 RÉPONDANTS ET DÉCENTRALISATION.....	23
2.3 CLASSIFICATION DES DOCUMENTS.....	24
2.4 PLACE À LA CONSULTATION.....	26
2.5 LA MÉDIATION DE LA COMMISSION D'ACCÈS.....	27
2.6 MÉMOIRE INSTITUTIONNELLE ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION.....	28
<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>29</b>
<b>NOTE MÉTHODOLOGIQUE</b> .....	<b>30</b>
3.1 LE SONDAGE.....	30
3.2 L'ÉCHANTILLON.....	31
3.3 PRÉCISIONS SUR LES DONNÉES RECUEILLIES.....	32
3.4 LES ENTREVUES.....	33
<b>MINISTÈRES ET ORGANISMES INSCRITS DANS CETTE RECHERCHE</b> .....	<b>34</b>
<b>QUESTIONNAIRE</b> .....	<b>36</b>

## FAITS SAILLANTS

Durant l'année financière 2001-2002, les responsables de l'accès et les «répondants» ont reçu et traité 24 926 demandes de documents ou de renseignements personnels adressées à 80 ministères et organismes.

D'après les statistiques établies par les responsables de l'accès, les auteurs de demande ont, dans une proportion de 86,4%, reçu, en tout ou en partie, les documents administratifs ou les renseignements personnels réclamés. En fait, les documents ont été remis dans leur intégralité dans 82% des cas.

Les responsables de l'accès ont répondu aux auteurs de demandes à l'intérieur du délai de 20 jours prescrit par la loi dans plus de 83% des cas. Si l'on tient compte du délai de 10 jours supplémentaires qui peut être invoqué dans certaines circonstances, c'est dans 94,5% des cas que les responsables de l'accès se sont acquittés de cette obligation en fournissant les documents demandés ou signifiant un refus motivé.

Selon les statistiques disponibles, moins de 2,5% des décisions rendues par les responsables de l'accès ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information durant la période sous examen.

## INTRODUCTION

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* a été adoptée par l'Assemblée nationale, il y a exactement 20 ans. Qu'en est-il aujourd'hui du volet «accès à l'information» de cette loi ? Les espoirs qu'y avaient placés le Premier ministre René Lévesque sont-ils au rendez-vous ? À l'opposé de la situation qui prévaut sur la scène fédérale ou dans la plupart des autres États de la fédération canadienne, il est actuellement très difficile de jauger au Québec l'impact réel de cette législation en ce qui a trait au volet «accès à l'information».

Combien de citoyens se prévalent de cette loi pour obtenir un rapport administratif ou pour prendre connaissance des renseignements personnels détenus à leur sujet par un ministère ou un organisme ? Quel est le taux de succès de ces demandes ? Combien de temps faut-il compter pour obtenir copie des documents demandés ? Il y a une kyrielle de questions de la même veine ; les réponses relèvent toutes d'un impressionnisme élémentaire, dans la meilleure des hypothèses.

Réalisée à la faveur d'un contrat de service octroyé par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, la présente recherche vise précisément à répondre à certaines de ces questions. Les ambitions en sont modestes, car cette démarche ne peut miser, encore moins bâtir sur des précédents. Il y a bien eu, fin des années 80, deux ou trois études commandées par le ministère des Communications sur «le recours à la Loi sur l'accès par les citoyens et sur le traitement accordé aux demandes par les organismes». Depuis, rien ! Il s'agit presque d'une démarche exploratoire en l'absence de repères ou de points de comparaison.

Les résultats de cette recherche devraient permettre d'y voir un peu plus clair. Ils devraient favoriser un examen plus systématique des diverses dimensions d'une loi qui instituait à l'époque une véritable révolution dans l'administration publique.

En créant ce régime d'accès, l'Assemblée nationale souscrivait à l'idéal de la transparence administrative avant même que ce mot ne soit devenu une constante du discours politique.

La loi adoptée à l'unanimité en 1982 ratisse très large. Elle vise l'ensemble du secteur public. La présente recherche ne tient compte que des seuls ministères et organismes gouvernementaux. Elle laisse dans l'ombre la mise en œuvre de l'accès à l'information dans les réseaux de la santé et de l'éducation, ainsi que dans l'ensemble du secteur municipal. C'est un chantier qu'il faudra bien engager un jour pour avoir une idée valable de l'implantation de la transparence dans l'ensemble du secteur public.

Après 20 ans et à la veille du lancement des travaux de la quatrième révision quinquennale de la Loi sur l'accès, nécessité s'impose de pouvoir aligner un certain nombre de données factuelles au sujet de la place que l'accès à l'information s'est effectivement taillée dans l'administration publique québécoise. L'éventualité de la remise de cette loi sur la planche à dessin ne peut procéder uniquement de l'ordre des impressions.

## LES DEMANDES D'ACCÈS

Au cours de l'année financière 2001 – 2002, les 80 ministères et organismes du Québec englobés dans cette étude ont reçu 24 926 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements personnels ( Tableau 1). Il s'agit là des demandes qui ont effectivement été formulées en vertu de la *Loi sur l'accès*<sup>1</sup>.

Pour l'ensemble des ministères et organismes, ce chiffre devrait être sensiblement plus élevé au moins à deux titres. En premier lieu, cette étude ne porte que sur 80 des 115 ministères et organismes du Québec. En second lieu, pas moins de 11 ministères et organismes ont déclaré ne conserver aucune donnée statistique sur leur gestion de la *Loi sur l'accès*; certains autres ne disposent que de renseignements partiels.

À titre de comparaison, en Ontario, les ministères et organismes ont, en 2001, enregistré 11 110 demandes en vertu de la loi analogue<sup>2</sup>.

**Tableau 1: Total des demandes soumises durant la période 2001- 2002**

Aux responsables de l'accès	7296
Aux répondants	17 630
TOTAL	24 926

<sup>1</sup> Ces données représentent la somme des demandes reçues et comptabilisées par les responsables de l'accès et par les répondants, principalement dans les bureaux régionaux de certains ministères et organismes. L'imprécision des données fournies au sujet de ces bureaux de répondants, entre autres en ce qui a trait à la répartition documents administratifs/renseignements personnels, interdit de les utiliser tout au long de cette étude. Voir à ce propos la section «Précisions sur les données recueillies» dans la *note méthodologique* en fin de rapport.

<sup>2</sup> Information and Privacy Commissioner - *Annual Report 2001*, Toronto, 2002: page 17.

### 1.1 Priorité aux renseignements personnels

Les auteurs de ces demandes veulent très majoritairement obtenir les renseignements personnels que détiennent à leur sujet les ministères et organismes. Près de 70% des demandes adressées spécifiquement aux responsables de l'accès visent précisément l'obtention de tels renseignements ( Tableau 2 ). Ce fait avait déjà été relevé dans les premières études commandées par le ministère des Communications, fin des années 80. S'agit-il là d'une particularité québécoise? L'hypothèse mérite d'être énoncée si l'on compare avec les données colligées en Ontario durant la même période. La proportion de demandes de renseignements personnels n'y est que de 28 % de l'ensemble des requêtes formulées au titre de la *Loi sur l'accès*.

**Tableau 2 : Nature des documents demandés aux responsables**

Type de document	Nombre de demandes	%
Renseignements personnels	5071	69,5%
Documents administratifs	2225	30,5%
Total	7296	100%

Il y a sans doute lieu de nuancer la portée de ce résultat dégagé des réponses fournies par des responsables de l'accès englobés dans cette recherche.

Les chiffres en provenance des deux ministères qui ont reçu le plus grand nombre de demandes ( Ressources naturelles et Environnement ) ne sont pas pris en compte ici pour des raisons d'ordre méthodologique, dont l'absence de précision quant à la nature des documents recherchés par les demandeurs.<sup>3</sup>

On peut facilement penser que ces demandes portent très majoritairement sur des documents de type administratif plutôt que sur des renseignements personnels.

<sup>3</sup> Voir la note méthodologique à la page 30

## 1.2 Renseignements personnels et adaptation administrative

Cette quête de renseignements personnels ne se limite pas aux seules demandes formulées en vertu de la *Loi sur l'accès*. Une masse considérable de documents est fournie de façon routinière par la direction des communications, la direction des ressources humaines ou le service à la clientèle de plusieurs organismes et ministères. La Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) et le ministère de la Solidarité sociale ont ainsi remis, à eux seuls, plus de 1,2 million de documents durant la période sous examen. La presque totalité, soit près de 98 % de ces documents, relève précisément de la catégorie des renseignements personnels. Il s'agit de demandes qui ne transitent pas par les services du responsable de l'accès, ni par le bureau des répondants. On peut vraisemblablement voir ici l'une des adaptations administratives imaginées pour donner suite aux exigences de la loi et faire face au flot de demandes émanant des citoyens ( Tableau 3 ).

**Tableau 3 : Nature des documents remis aux citoyens par divers services**

Unité administrative	Documents administratifs	Renseignements personnels	Total
Direction des communications	31 946	2	31 948
Direction des ressources humaines	21	1548	1569
Service à la clientèle	2	1 270 000	1 270 002
TOTAL	31 969	1 271 550	1 303 519

Dans un même ordre d'idées, il y a sans doute lieu de signaler l'ampleur des consultations des sites Internet établis par les organismes et ministères du gouvernement du Québec. Il s'agit à l'évidence d'une autre forme d'accès à l'information mise à la disposition des citoyens.

Fortement encouragée par le gouvernement et le Conseil du trésor, cette initiative découle-t-elle de la simple opportunité technologique ou s'inscrit-elle dans la logique et l'esprit de la *Loi sur l'accès*? Peu importe la réponse à cette question, le fait doit être signalé, qui met à la disposition des citoyens une foule de renseignements en grande partie d'ordre administratif ou technique ( Tableau 4 ).

**Tableau 4 : Consultation des sites Internet**

Les sites Internet les plus achalandés	Consultations enregistrées	%
Ministère de l'Éducation	2 000 000	17,7%
Hydro-Québec	1 400 000	12,4%
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	773 300	6,9%
Ministère de la Culture et des Communications	755 684	6,7%
Ministère de la Santé et des Services sociaux	750 000	6,7%
Ministère des Ressources naturelles	663 338	5,9%
Institut de la statistique du Québec	540 429	4,8%
Ministère de l'Industrie et du Commerce	500 000	4,4%
Office de la langue française	480 000	4,3%
Société de la faune et des parcs du Québec	426 300	3,8%
Autres	2 982 475	26,5%
Total	11 271 526	100%

### 1.3 Les utilisateurs de la Loi sur l'accès

«Prédominance des demandes de renseignements personnels», a-t-il été signalé précédemment; aussi n'est-il guère surprenant de relever que les citoyens eux-mêmes (ou leurs représentants légaux) constituent – et de loin! – le plus grand contingent des utilisateurs de la *Loi sur l'accès* avec 36.1% de l'ensemble des demandes.

Deuxième catégorie d'utilisateurs, les avocats et notaires sollicitent eux aussi les responsables de l'accès dans une proportion très importante (Tableau 5). Dans certains cas, c'est vraisemblablement en tant que représentants légaux qu'ils effectuent ces démarches (26.8% des demandes)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> La production de ces statistiques au sujet des auteurs de demandes d'accès, selon de grandes catégories, soulève des problèmes d'ordre pratique et juridique. À défaut de prendre note de l'identité de ces personnes, ce qui irait à l'encontre de la protection des renseignements personnels, les responsables de l'accès utilisent une typologie sommaire pour tenter d'y caser les demandeurs.

**Tableau 5 : Répartition des demandeurs  
selon certaines catégories socioprofessionnelles**

Catégorie socioprofessionnelle	Documents administratifs	Renseignements personnels	Total
Citoyens ou représentants	16,3%	19,8%	36,1%
Associations professionnelles, syndicats	2,8%	0,4%	3,2%
Avocats ou notaires	12,6%	14,3%	26,8%
Entreprises ou compagnies privées	8,0%	2,3%	10,3%
Organismes communautaires et mouvements ou groupes d'intérêt	1,8%	0,1%	1,9%
Organismes publics	3,8%	8,1%	11,9%
Journalistes et recherchistes	4,2%	0,3%	4,5%
Élus et représentants de partis politiques	3,7%	0,3%	4,0%
Autres	0,8%	0,6%	1,4%
Total	53,8%	46,2%	100%

### LES JOURNALISTES

À l'opposé d'une légende bien ancrée, les journalistes n'ont pas beaucoup recours à la *Loi sur l'accès*.

La constatation n'est pas d'hier; elle vient d'être faite de nouveau à la faveur des recherches menées pour le compte du *Groupe d'étude de l'accès à l'information*, établi par le gouvernement fédéral en vue de remettre à jour le régime d'accès, lui aussi institué en 1982. Elle se vérifie au Québec: journalistes et recherchistes sont à l'origine de moins de 5% des demandes d'accès.

## LES ENTREPRISES

Les entreprises et sociétés commerciales ont elles aussi recours à la *Loi sur l'accès*. Leurs demandes comptent pour un peu plus de 10% du total. Directement ou par l'intermédiaire de leurs procureurs, elles tentent surtout d'obtenir des documents administratifs.

La proportion de demandes qui émanent des entreprises n'est sans doute pas comparable à la situation relevée en Ontario, au niveau fédéral, ni aux États-Unis.

Il y a lieu de relativiser la portée de cette constatation devant l'absence de données détaillées de la part de certains ministères et organismes, en ce qui a trait à la répartition de ces demandes qui viseraient des documents administratifs ou des renseignements personnels. La prudence est ici de mise si l'on tient compte du volume de demandes traitées par les «répondants» des ministères de l'Environnement et des Ressources naturelles. À première vue, ces deux ministères produisent et manipulent surtout des rapports et textes que l'on peut ranger dans la catégorie des documents dits administratifs. C'est pourquoi, il n'est pas hasardeux d'émettre l'hypothèse que les entreprises pourraient figurer parmi les tout premiers utilisateurs de la *Loi sur l'accès*, si l'on disposait de données plus complètes.

## LES ORGANISMES PUBLICS

À première vue, il y a matière à étonnement lorsque l'on découvre que les ministères ou organismes se prévalent de la *Loi sur l'accès* pour demander à une autre unité administrative un nombre appréciable de renseignements personnels.

C'est, entre autres, par l'émission de *subpoena* en bonne et due forme que semble s'effectuer cette recherche de renseignements personnels, selon certains responsables de l'accès qui ont signalé cette nouvelle tendance lors des interviews post sondage. Force est cependant de constater que cette démarche respecte les prescriptions de la loi.

## LES PARLEMENTAIRES

De même, les parlementaires et leurs attachés de recherche se sont eux aussi mis à la tâche, imitant ainsi une pratique qui s'est installée depuis une bonne dizaine d'années à la Chambre des Communes, à Ottawa. Le total de ce type de demandes s'élève à 4% de l'ensemble.

### 1.4 Les ministères et organismes les plus sollicités

De l'ensemble des ministères et organismes, c'est vers seulement sept ministères et organismes que se concentre la très grande majorité de toutes les demandes d'accès.

Encore faut-il préciser qu'à eux seuls, les ministères de l'Environnement et des Ressources naturelles et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) totalisent plus de 73 % de toutes ces demandes (Tableau 6).

**Tableau 6 : Destinataires des demandes d'accès**

Ministère ou organisme	Nombre de demandes	%
Ministère des Ressources naturelles	8262	33,1%
Ministère de l'Environnement	7521	30,2%
Société de l'assurance automobile du Québec	2588	10,4%
Ministère de la Sécurité publique	1200	4,8%
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement	920	3,7%
Régie du bâtiment du Québec	916	3,7%
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	505	2,0%
Autres	3014	12,1%
<b>TOTAL</b>	<b>24 926</b>	<b>100%</b>

Cette concentration de demandes sur un tout petit nombre de ministères et organismes ne diffère pas sensiblement de ce qui a été observé ailleurs, à commencer par le gouvernement canadien.

### 1.5 Le sort réservé aux demandes

Sur la base des décisions comptabilisées par les responsables de l'accès des ministères et organismes compris dans cette recherche, pas moins de 86.4% des demandes de documents, toutes catégories confondues, ont été accueillies favorablement, en tout ou en partie, durant l'année 2001-2002 (Tableau 7)<sup>5</sup>.

**Tableau 7 : Décision des responsables au sujet des demandes d'accès**

Décision	(N)	%
Communication totale	4558	82 %
Communication partielle	247	4.4 %
Refus	760	13.6 %
Total	5565	100 %

De l'ensemble des décisions effectivement arrêtées par les responsables de l'accès, seul un certain nombre a fait l'objet d'une comptabilité qui établit, entre autres, la distinction entre demande de renseignements personnels et recherche de documents administratifs.

Selon ces données, c'est dans une proportion de plus de 86% que les demandeurs de renseignements personnels ont reçu une réponse positive, totale ou partielle (Tableau 8).

<sup>5</sup> Voir la section « précisions sur les données recueillies » dans la *Note méthodologique*, à la fin du rapport.

**Tableau 8 : Décision des responsables au sujet des demandes  
de renseignements personnels**

Catégories	(N)	%
Communication totale	1483	84,3 %
Communication partielle	33	1,9 %
Refus	243	13,8 %
Total	1759	100 %

En ce qui concerne les demandes visant des documents administratifs, le taux de réponses favorables se situe à 78%, toujours selon les données colligées par les responsables de l'accès (Tableau 9).

**Tableau 9: Décision des responsables au sujet des demandes  
de documents administratifs**

Catégories	(N)	%
Communication totale	741	60,9 %
Communication partielle	214	17,6%
Refus	262	21,5 %
Total	1217	100 %

Ces résultats doivent être interprétés en fonction des données disponibles ailleurs au Canada et en fonction des délais de traitement de ces demandes d'accès. Ainsi, en Ontario, ce taux de demandes accueillies favorablement est légèrement supérieur à 50%.

## 1.6 Le temps de traitement des demandes

Les responsables de l'accès respectent, dans des proportions très élevées, les délais prévus à la Loi sur l'accès. De façon plus précise, 80.8% des auteurs de demandes de documents administratifs reçoivent les documents sollicités, ou une réponse négative, à l'intérieur des 20 jours statutaires (Tableau 10).

Si l'on tient compte du délai supplémentaire de 10 jours que, dans certaines circonstances, peuvent invoquer les responsables, c'est à 94% que s'établit le taux de respect de cette exigence de la *Loi sur l'accès*.

**Tableau 10 : Durée du traitement des demandes de documents administratifs**

Durée de traitement	(N)	%
10 jours et moins	428	34,1 %
de 11 à 20 jours	585	46,7 %
de 21 à 30 jours	165	13,2 %
31 jours et plus	76	6,1%
Total	1254	100%

Le respect de cette exigence est encore plus marqué lorsqu'on prend en considération les seules demandes en vue d'obtenir accès à des renseignements personnels. À l'intérieur du délai de 20 jours, le taux de réponses effectivement signifiées aux demandeurs s'élève à 89% (Tableau 11).

**Tableau 11 : Durée du traitement des demandes de renseignements personnels**

Durée de traitement	(N)	%
10 jours et moins	287	41 %
de 11 à 20 jours	336	48 %
de 21 à 30 jours	44	6,3 %
31 jours et plus	33	4,7%
Total	700	100%

### 1.7 La consultation des documents demandés

C'est sous forme de copies «papier» ou de transcriptions que la vaste majorité des auteurs de demandes ont effectivement accès aux documents réclamés.

Dans certains cas, les demandeurs consultent ces documents dans les locaux des ministères ou organismes, mais il s'agit là d'un très petit nombre ( Tableau 12 ).

**Tableau 12 : Consultation des documents remis aux demandeurs**

Mode de consultation	Documents administratifs	Renseignements personnels	Total
Consultation sur place	12,3%	6,3%	18,6%
Transmission de copies ou de transcriptions	32,1%	41,1%	73,2%
Consultation sur place et obtention de copies	7,9%	0,3%	8,2%
Total	52,3%	47,7%	100%

Une dernière constatation à la fin de cette section sur le traitement des demandes par les responsables de l'accès.

Depuis quelques années, une trentaine de ministères et organismes publient, dans leur rapport annuel, un compte-rendu, dans certains cas relativement détaillé, de la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès* (Tableau 13 ).

**Tableau 13 : Publication dans le rapport annuel des données  
sur l'accès à l'information**

Publication	Nombre de ministères et organismes	%
Non	50	62,5%
Oui	30	37,5%
Total	80	100%

Enfin, quelques ministères et organismes, ont franchi une étape supplémentaire en portant ces résultats sur leur site *Internet* (Tableau 14 ).

**Tableau 14 : Ministères et organismes qui portent les résultats  
de la Loi sur l'accès sur leur site Internet**

Société de l'assurance automobile du Québec
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
Commission de toponymie du Québec
Commission de la fonction publique du Québec
Ministère de la Culture et des communications

## RÉVISION ET APPELS

La *Loi sur l'accès* reconnaît à l'auteur d'une demande de documents ou de renseignements personnels le droit de contester la décision rendue par le responsable de l'accès. Les motifs de contestation sont évidents : refus de donner accès aux documents demandés, communication partielle des documents sollicités, absence de réponse ou non-respect des délais prévus dans la *Loi sur l'accès*.

Cette contestation s'exerce, au premier échelon, devant le tribunal quasi-judiciaire qu'est la Commission d'accès à l'information.

Selon certaines modalités, la Cour du Québec, la Cour supérieure et, dans de rares cas, la Cour d'appel peuvent se saisir d'une décision rendue par la Commission d'accès<sup>6</sup>. Seul un petit nombre de décisions rendues par les responsables de l'accès sont portées devant ces instances d'appel. C'est ainsi que moins de 2,5% de l'ensemble des décisions arrêtées par les responsables de l'accès, dans les ministères et organismes englobés dans cette recherche, ont fait l'objet de contestation devant la Commission d'accès à l'information ( Tableau 15 ).

**Tableau 15 : Décisions portées en révision  
devant la Commission d'accès à l'information**

	Renseignements personnels	Documents administratifs	Total
Total des décisions rendues	5071	2225	7296
Décisions en révision et en appel	63	104	167
RATIO	1,2%	4,7%	2,3%

<sup>6</sup> La Cour suprême s'est saisie, il y a quelques mois, d'une décision de la Commission d'accès qui a suivi toutes les étapes de ce parcours judiciaire. Il s'agit là d'un cas unique dans les 20 ans du régime d'accès à l'information.

Plus de la moitié des cas de révision portés devant la Commission d'accès à l'information découlent de décisions rendues par un petit groupe de ministères et organismes ( Tableau ).

**Tableau 16 : Répartition des demandes de révision**

Ministère ou organisme	Demandes de révision	Demandes d'accès	% des demandes de révision
Ministère de l'Environnement	21	184	11,4%
Société de l'assurance automobile du Québec	15	2588	0,6%
Secrétariat du Conseil du trésor	15	235	6,4%
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	14	120	11,7%
Commission de la santé et la sécurité du travail	9	n.d.	-
Régie de l'assurance maladie du Québec	9	98	9,2%
Ministère de la Justice	7	65	10,8%
Autres	77	4006	1,9%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>7296</b>	<b>2,3%</b>

Les demandeurs ou les ministères et organismes peuvent porter en appel devant la Cour du Québec une décision rendue par la Commission d'accès, à la suite d'une audience.

À l'opposé d'une perception courante, les appels proviennent, à part égale ou presque, des ministères et organismes et des demandeurs eux-mêmes. Il en est ainsi, semble-t-il, des interventions devant la Cour supérieure. Les recours devant les tribunaux supérieurs sont donc utilisés de façon plutôt parcimonieuse, du moins en ce qui concerne les ministères et organismes pour lesquels existent des données complètes et comparables ( Tableaux 17 et 18 ).

**Tableau 17 : Appel des décisions de la Commission  
d'accès à l'information par le demandeur**

	Documents administratifs	Renseignements personnels	Total
Cour du Québec	6	2	8
Cour supérieure	1	0	1
Cour d'appel	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

**Tableau 18 : Appel des décisions de la Commission  
d'accès à l'information par le ministère ou l'organisme**

	Documents administratifs	Renseignements personnels	Total
Cour du Québec	4	2	6
Cour supérieure	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

D'une année à l'autre, le recours aux tribunaux supérieurs demeure à peu près constant : c'est ce qu'indiquent les responsables de l'accès qui disposent de données à ce propos. On pourrait sans doute confirmer cette perception en consultant les archives de la Commission d'accès à l'information ou celles des tribunaux supérieurs.

En bout de piste, le processus de révision et d'appel semble se situer au même niveau que ce qui est noté, d'année en année, à Ottawa et à Toronto, pour ne retenir que ces deux cas.

## LE TRAITEMENT DES DEMANDES

Les ministères et organismes de l'appareil gouvernemental ont développé et mis au point des procédures spécifiques pour assumer leurs obligations au titre de la *Loi sur l'accès*.

Des initiatives ont été rodées dans certains ministères et organismes, qui permettent de rendre compte du chemin parcouru et de la performance des responsables de l'accès à l'information et de leurs collaborateurs.

### 2.1 Les responsables de l'accès

Un portrait sommaire des responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans les ministères et organismes qui ont collaboré à cette recherche se dégage assez aisément:

- Les deux tiers d'entre eux ( 67% ) détiennent des postes de *cadres*.
- Un responsable sur deux, ou presque ( 48,7% ), a une formation juridique, s'il n'est en fait membre du Barreau.
- Près du tiers de ces responsables ( 32,9% ) exercent leurs fonctions depuis au moins 5 ans.
- Leur rattachement à la direction du ministère ou de l'organisme est, dans la très grande majorité, on ne peut plus immédiat : ils sont 70% à répondre directement, les uns au sous-ministre en titre, les autres au président ou PDG de leur organisme.
- À peu près aucun de ces responsables ( moins de 4 % ) n'exerce que cette seule fonction au sein de son organisme; le cumul des mandats ne leur est pas réalité inconnue.
- Plus de la moitié d'entre eux ( 57% ) dirigent une équipe dont la taille varie considérablement, d'une organisation à l'autre( Tableau 19).

**Tableau 19 : Taille des équipes des responsables de l'accès**

Nombre de collaborateurs par équipe	Nombre de ministères et organismes	%
1	20	43,5%
2	13	28,3%
4	5	10,9%
3	4	8,7%
5	2	4,3%
11	1	2,2%
7	1	2,2%
TOTAL: 33	46	100%

## 2.2 Répondants et décentralisation

Une douzaine de ministères et organismes ont procédé à la décentralisation du traitement des demandes d'accès. C'est principalement dans les antennes régionales de ces ministères ou organismes que les «répondants» traitent, en première ligne, les demandes d'accès des utilisateurs de la loi. En règle générale, les cas de refus sont acheminés au responsable en titre de l'accès, au siège social du ministère ou de l'organisme<sup>7</sup>.

À ce chapitre, il faut signaler deux cas particuliers : les ministères des Ressources naturelles et de l'Environnement. C'est à ces deux ministères qu'a effectivement été traitée la très grande majorité des demandes prises en charge par les répondants de l'ensemble des ministères et organismes (Tableau 20).

<sup>7</sup> Précision obtenue à la faveur des entrevues conduites à la suite du sondage.

**Tableau 20 : Demandes traitées par les répondants**

Ministères et organismes	Demandes	%
Ministère des Ressources naturelles	8262	46,9%
Ministère de l'Environnement	7337	41,6%
Régie du bâtiment du Québec	916	5,2%
Ministère de la Sécurité publique	600	3,4%
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement	457	2,6%
Autres	58	0,3%
Total	17 630	100%

### 2.3 Classification des documents

Près du quart des ministères et organismes intégrés dans cette étude ont mis au point une liste de documents qui sont déterminés «accessibles». Cette liste facilite le travail non seulement des répondants en région, mais aussi des équipes qui oeuvrent au siège social dans le cas des ministères et organismes les plus sollicités ( Tableau 21 ).

La notion et, à plus forte raison, la mise en œuvre de la technique de la «dissémination automatique» de certains documents (*automatic routine disclosure*) ne semblent pas avoir gagné beaucoup d'adeptes parmi les responsables de l'accès.

**Tableau 21 : Ministères et organismes qui disposent  
d'une liste d'accessibilité des documents**

Agence métropolitaine de transport
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement
Commission de la construction du Québec
Commission de la santé et la sécurité du travail
Commission des normes du travail
Commission des valeurs mobilières du Québec
Conseil de la santé et du bien-être
Conseil des arts et des lettres du Québec
Fonds de la recherche en santé du Québec
Hydro-Québec
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ministère des Ressources naturelles
Musée d'art contemporain de Montréal
Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux
Régie de l'assurance maladie du Québec
Régie du bâtiment du Québec
Secrétariat aux Affaires intergouvernementales canadiennes
Société de l'assurance automobile du Québec

## 2.4 Place à la consultation

Devant l'ampleur et souvent la complexité des demandes de documents et de renseignements personnels, une série d'habitudes se sont développées dans les ministères et organismes. Certaines de ces initiatives relèvent de pratiques informelles, d'autres supposent une véritable structuration des façons de faire.

Plusieurs responsables de l'accès ont pris l'habitude de procéder à des consultations internes auprès de collègues et parfois même d'anciens titulaires de ces mêmes fonctions.

À l'opposé, à peine 6,3% des responsables visés par cette recherche, ont affirmé ne consulter leurs collègues que «rarement» ou «jamais» avant de prendre une décision au sujet d'une demande d'accès ( Tableau 22).

**Tableau 22 : Consultation de collègues par le responsable de l'accès**

Fréquence	Nombre de responsables	%
Toujours	48	60,0%
Occasionnellement	14	17,5%
Souvent	13	16,3%
Rarement	4	5,0%
Jamais	1	1,3%
Total	80	100,0%

Des raisons analogues, complexité et caractère «sensible» des demandes, rendent vraisemblablement compte de la consultation presque systématique du service juridique du ministère ou de l'organisme par ces mêmes responsables. Les uns y verront une autre preuve de la judiciarisation croissante du régime d'accès à l'information, les autres y liront un réflexe de prudence, de sagesse qui permet vraisemblablement d'éviter une telle judiciarisation ( Tableau 23 ).

**Tableau 23 : Consultation du service juridique par le responsable de l'accès**

Fréquence	Nombre de responsables	%
Toujours	24	30,8%
Occasionnellement	22	28,2%
Souvent	20	25,6%
Jamais	7	9,0%
Rarement	5	6,4%
TOTAL	78	100%

Enfin, certains responsables sollicitent parfois l'avis d'un avocat de la Commission d'accès à l'information. Cette démarche exploratoire vise, a-t-on appris à la faveur des entrevues, à mieux saisir la jurisprudence à propos du cas sous examen ( Tableau 24 ).

**Tableau 24 : Consultation de la Commission d'accès par le responsable**

Fréquence	Nombre de responsables	%
Occasionnellement	31	38,8%
Rarement	24	30,0%
Jamais	24	30,0%
Souvent	1	1,3%
Total	80	100%

## 2.5 La médiation de la Commission d'accès

Les discussions entre la Commission d'accès et les responsables prennent place ou s'intensifient lorsque s'engage une tentative de médiation. Cette démarche, lancée à l'initiative de la Commission, semble répondre aux attentes des responsables de l'accès: c'est ce qui se dégage nettement de la série d'interviews post-sondage. Ces responsables se sont déclarés très favorables à la médiation qui permet d'éviter une audience formelle et de maintenir ou de rétablir des relations convenables avec les demandeurs.

## 2.6 Mémoire institutionnelle et technologie de l'information

Au terme de cette recherche, posons brièvement un regard vers l'avenir immédiat. Lors de la ronde d'interviews, certains responsables ont avoué voir se dessiner avec une réelle appréhension des problèmes de «mémoire» au sein de leur ministère ou organisme.

Cette appréhension est nourrie par la prise de conscience du rôle informel, mais parfois exceptionnel, que jouent certaines personnes plus ou moins devenues la mémoire vivante de leur organisation.

À la veille du départ à la retraite ou à l'occasion de la mutation de ces piliers, l'interrogation est là, inquiétante: comment suppléer à cette mémoire qui va s'évanouir?

Autre inquiétude également avouée et partagée par certains responsables de l'accès : comment assurer la classification et l'archivage raisonnés des courriels et autres documents informatisés qui sont nécessaires à la compréhension des dossiers et rapports?

La solution du réflexe «papier» ne pourra pas durer indéfiniment. C'est toute la question du rôle et de la place des technologies de l'information qui interpelle directement les responsables de l'accès.

## CONCLUSIONS

Au-delà des constatations déjà dégagées des données colligées à la faveur de ce sondage, quelques conclusions doivent être énoncées.

Ce rapport présente un aperçu fiable du traitement des demandes d'accès dans un nombre relativement important de ministères et organismes qui disposent de données précises à ce sujet. Le nombre de ces entités administratives permet d'affirmer que l'accès à l'information dans l'ensemble de l'administration publique du Québec correspond au tableau général brossé dans ce rapport.

Les auteurs de demandes veulent avant tout obtenir les renseignements personnels que l'administration publique détient à leur sujet. En plus des documents fournis par les responsables de l'accès, d'autres services des ministères et organismes (direction des communications, service à la clientèle, direction des ressources humaines) remettent aussi aux citoyens une masse considérable de documents administratifs et de renseignements personnels à leur sujet.

Les entreprises et sociétés commerciales ont de plus en plus recours à la *Loi sur l'accès*, comme c'est le cas à peu près partout où fonctionne un régime d'accès à l'information.

Enfin, on relève une certaine inquiétude chez plusieurs responsables de l'accès au sujet de l'impact des nouvelles technologies de l'information, notamment en ce qui a trait à la classification et à l'archivage des documents informatisés.

## NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Ce rapport est basé sur l'intégration des résultats de deux démarches : un sondage dans la majeure partie des ministères et organismes et une série d'interviews menées auprès d'une douzaine de responsables de l'accès.

### 3.1 LE SONDAGE

Ce sondage avait comme objectif d'obtenir des données concrètes et factuelles au sujet de l'accès à l'information dans les ministères et organismes gouvernementaux.

Une ébauche de questionnaire a fait l'objet d'un pré-test auquel se sont prêtés des responsables de l'accès et des répondants.

Le questionnaire final, reproduit en annexe, comportait 32 questions factuelles. C'est en ligne que s'est administré ce questionnaire. Certaines personnes ont toutefois préféré répondre au questionnaire en format papier.

Le questionnaire a été expédié électroniquement aux responsables de l'accès des 22 Ministères et 93 organismes gouvernementaux dont le budget est voté par l'Assemblée nationale. C'est la direction du Soutien à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du MRCI qui s'est chargée de cette tâche, de même que de la transmission d'une lettre de rappel, en mai et juin de cette année. Les derniers questionnaires remplis ont été acheminés à l'ENAP, fin juin.

### 3.2 L'ÉCHANTILLON

Un total de 80 responsables de l'accès de 18 ministères et 62 organismes ont effectivement répondu au questionnaire de ce sondage. Il s'agit là d'un taux de réponse très satisfaisant, soit près de 70%.

En raison de leur taille et de leur importance en matière d'accès à l'information, ces ministères et organismes sont largement représentatifs de l'ensemble de l'administration québécoise.

Mais, ce groupe de ministères et d'organismes ne peut pas être assimilé à un échantillon aléatoire, dessiné selon les canons de la méthode scientifique. Les données recueillies à la faveur de ce sondage ont néanmoins une réelle valeur et sont représentatives de l'ensemble.

Certains de ces 80 ministères et organismes ne disposent pas de données complètes qui rendent compte de la mise en œuvre de l'intégralité ou de certains aspects de la *Loi sur l'accès*. De plus, l'appareil statistique, là où il existe, n'a pas fait l'objet d'une standardisation élémentaire; d'où un autre obstacle à la tentation de donner une portée générale à certaines constatations.

Enfin, l'absence d'études antérieures hypothéquait, dès le départ, toute tentative de systématiser l'une ou l'autre conclusion à l'ensemble de la structure administrative de l'État.

Une dernière remarque s'impose au sujet de la méthodologie de cette recherche. Les conclusions retenues dans ce rapport découlent uniquement des données comparables et vérifiables soumises par les responsables de l'accès. Ces conclusions ne sont pas banales, encore moins inutiles. Elles décrivent bien l'état de la mise en œuvre du régime d'accès dans la majorité des ministères et un nombre important d'organismes. Elles permettent de croire que la réalité n'est pas tellement différente dans le reste de l'appareil gouvernemental.

### 3.3 PRÉCISIONS SUR LES DONNÉES RECUEILLIES

Le calcul des décisions rendues par les responsables a été effectué en tenant compte des données suivantes :

- un total de 24 926 demandes a été effectivement reçu par les responsables de l'accès et les répondants des 80 ministères et organismes qui ont collaboré à cette recherche ( Voir tableau 1 );
- les demandes d'accès comptabilisées par les répondants, surtout aux ministères des Ressources naturelles (N : 8262) et de l'Environnement (N:7521), n'ont pu être retenues dans les calculs subséquents en raison de problèmes d'ordre méthodologique majeurs, notamment l'absence de distinction sur la nature des documents remis ou refusés;
- les responsables de l'accès ont traité eux-mêmes un total de 7296 demandes;
- seules 5565 demandes effectivement traitées par les responsables de l'accès ont pu être prises en considération pour établir les taux de réponses favorables et de refus, toutes catégories confondues; un certain nombre de responsables ne disposent pas de données sur les décisions rendues durant l'année sous examen (Voir tableau 7);
- enfin, c'est à l'égard de 2976 demandes d'accès que l'on dispose de données détaillées où les responsables ont distingué les décisions rendues selon la nature des documents sollicités : documents de type administratif ou renseignements personnels.

### 3.4 LES ENTREVUES

Une série d'entrevues a également été menée auprès de 12 responsables ou membres de l'équipe de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Les interviews ont été conduites selon un protocole qui avait fait l'objet d'un pré-test. Elles ont duré, en moyenne, une heure. Elles ont été menées durant la seconde quinzaine de juin.

Dans certains cas, M. Robert Parent, de la direction du Soutien à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du MRCI, a participé aux interviews, après avoir reçu l'autorisation des responsables concernés.

Les responsables interviewés se sont vus garantir l'anonymat.

## MINISTÈRES ET ORGANISMES INSCRITS DANS CETTE RECHERCHE

Agence métropolitaine de transport
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement
Comité de déontologie policière
Commissaire à la déontologie policière
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
Commission de la capitale nationale du Québec
Commission de la construction du Québec
Commission de la fonction publique du Québec
Commission de la santé et la sécurité du travail
Commission de l'équité salariale
Commission de protection de la langue française
Commission de reconnaissance des ass. D'artistes et des ass. de producteurs
Commission de toponymie du Québec
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Commission des lésions professionnelles
Commission des normes du travail
Commission des transports du Québec
Commission des valeurs mobilières du Québec
Commission d'évaluation de l'enseignement collégial
Commission municipale du Québec
Commission québécoise des libérations conditionnelles
Conseil du Ministère de la Justice administrative
Conseil de la santé et du bien-être
Conseil des arts et des lettres du Québec
Conseil des services essentiels
Conseil du statut de la femme
Curateur public du Québec
École nationale de police du Québec
Fonds de la recherche en santé du Québec
Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies
Hydro-Québec
Institut de la statistique du Québec
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
La Financière agricole du Québec
Le Directeur général des élections du Québec
Ministère de la Culture et des Communications
Ministère de la Famille et de l'Enfance
Ministère de la Justice
Ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie
Ministère de la Santé et Services sociaux

Ministère de la Sécurité publique
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
Ministère de l'Éducation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Ministère de l'Environnement
Ministère de l'Industrie et du Commerce
Ministère des Régions
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
Ministère des Relations internationales
Ministère des Ressources naturelles
Ministère des Transports
Ministère du Conseil exécutif
Ministère du Revenu
Ministère du Travail
Musée d'art contemporain de Montréal
Musée de la civilisation
Office de la langue française
Office de la protection du consommateur
Office des personnes handicapées du Québec
Office des professions du Québec
Office Québec-Amériques pour la jeunesse (OQAJ)
Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux
Régie de l'assurance maladie du Québec
Régie des installations olympiques
Régie des rentes du Québec
Régie du bâtiment du Québec
Régie du cinéma
Régie du logement
Secrétariat à la condition féminine
Secrétariat aux Affaires intergouvernementales canadiennes
Secrétariat du Conseil du trésor
Société de développement des entreprises culturelles (SODEC)
Société de la faune et des parcs du Québec
Société de la Place des Arts
Société de l'assurance automobile du Québec
Société d'habitation du Québec
Société du Centre des congrès de Québec
Société du Palais des congrès de Montréal
Tourisme Québec
Tribunal administratif du Québec



# **QUESTIONNAIRE**



**LES DEMANDES D'ACCÈS EN 2001-2002**  
**EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS A L'INFORMATION**  
**DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE DU QUÉBEC**

**SONDAGE**

**de l'École nationale d'administration publique (ENAP)**  
**auprès des responsables de l'accès aux documents**  
**ou de la protection des renseignements personnels**  
**pour le**  
**Ministère des Relations avec les citoyens**  
**et de l'Immigration (MRCI).**

**2002**



## L'ACCÈS À L'INFORMATION DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Les réponses à ce questionnaire vont permettre à l'ÉNAP de dégager un aperçu du recours à l'accès à l'information, durant l'année financière 2001 – 2002. Ces données seront également utilisées par le MRCI pour dresser des bilans en matière d'accès à l'information.

### Un seul questionnaire doit être rempli par ministère ou organisme

Nom de votre ministère ou organisme : _____
Nombre d'employés : <input type="checkbox"/> moins de 50 <input type="checkbox"/> de 50 à 199 <input type="checkbox"/> de 200 à 499
<input type="checkbox"/> de 500 à 1999 <input type="checkbox"/> de 2000 à 4999 <input type="checkbox"/> 5000 et plus

### Identification

Nom du responsable de l'accès aux documents et/ ou de la protection des renseignements personnels, désigné en vertu de la loi : \_\_\_\_\_

Titre de l'emploi occupé par ce responsable : \_\_\_\_\_

Niveau d'emploi :     Cadre                     Professionnel         Technicien  
                               Fonctionnaire         Autre \_\_\_\_\_

Supérieur immédiat :  Sous-ministre en titre     Sous-ministre associé ou adjoint  
                                   Président d'organisme     Vice-président ou directeur général  
                                   Autre \_\_\_\_\_

### **Responsable de l'accès à l'information**

1. Depuis combien de temps le responsable est-il en fonction ?

- Moins d'un an       1 à 2 ans       2 à 5 ans       Plus de 5 ans

2. Détient-il d'autres mandats que celui de responsable de l'accès aux documents et/ou de la protection des renseignements personnels ?

- Oui     Non

3. Si oui, quelle est la nature de ces fonctions ? \_\_\_\_\_

4. Quelle proportion de son temps de travail consacre-t-il aux demandes d'accès? \_\_\_\_%

- Aucune statistique disponible

5. Le responsable a-t-il une formation juridique ?

- Oui     Non

### **Direction ou service de l'accès**

6. Le responsable dispose-t-il d'une équipe pour s'acquitter de ses responsabilités à l'égard de la Loi sur l'accès à l'information ?

- Oui     Non

7. Si oui, combien de personnes travaillent dans cette équipe? \_\_\_\_\_

8. Votre ministère ou organisme a-t-il des bureaux régionaux, locaux, points de service ou établissements?

- Oui     Non

9. Le traitement des demandes est-il décentralisé dans des bureaux régionaux?

- Oui     Non

10. Au total, combien de répondants travaillent dans ces bureaux :

À temps plein ? \_\_\_\_\_ A temps partiel? \_\_\_\_\_

### Demandes

11. Dans votre ministère ou organisme, quel est le nombre de demandes d'accès à des documents et/ou à des renseignements personnels reçus par des *répondants* et qui n'ont pas été transmises au responsable de l'accès ? \_\_\_\_\_

- Aucune statistique disponible

### Demandes effectivement reçues et traitées par le responsable de l'accès

12. Durant l'année 2001 - 2002, combien de demandes d'accès ont visé :

- l'accès à des renseignements personnels? \_\_\_\_\_
- l'accès à des documents de type administratif? \_\_\_\_\_

- Aucune statistique disponible

13. Si vous possédez des données pour les deux années précédentes (1999-2000 et 2000-2001), comment s'effectue cette répartition?

**1999-2000      2000-2001**

- L'accès à des renseignements personnels?      \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_
- L'accès à des documents de type administratif?      \_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_

- Aucune statistique disponible

14. Comment se répartissent les auteurs de demandes dans chacune des catégories suivantes ?

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- Citoyens ou représentants	_____	_____
- Associations professionnelles, syndicats	_____	_____
- Avocats ou notaires	_____	_____
- Entreprises ou compagnies privées	_____	_____
- Organismes communautaires et mouvements ou groupes d'intérêt	_____	_____
- Organismes publics	_____	_____
- Journalistes et chercheurs	_____	_____
- Élus et représentants de partis politiques	_____	_____
- Autres	_____	_____
 <input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

15. Les statistiques sont-elles publiées :

- dans le rapport annuel?  Oui  Non
- sur le site Web de votre ministère ou organisme?  Oui  Non
- pas de site Web

16. Dans l'ensemble des demandes traitées, combien de documents ou de renseignements personnels étaient :

- sur support informatique? \_\_\_\_\_
- sur bande vidéo ou audio? \_\_\_\_\_
- Aucune statistique disponible

17. Dans combien de cas, le requérant a-t-il demandé qu'on lui transmette le document ou les renseignements personnels recherchés

- sur support informatique? \_\_\_\_\_
- sur bande vidéo ou audio? \_\_\_\_\_
- Aucune statistique disponible

## Traitement des demandes effectivement adressées au responsable de l'accès

18. Pour faciliter le travail du responsable et des répondants, existe-t-il une liste de documents préalablement déterminés comme accessibles?

Oui  Non

19. Les demandes d'accès difficiles ou litigieuses font-elle l'objet de discussion avec d'autres personnes à l'intérieur de votre ministère ou organisme ?

Toujours  Souvent  Occasionnellement  
 Rarement  Jamais

20. Lors du traitement des demandes d'accès, faites-vous appel au service juridique (contentieux) de votre ministère ou organisme ?

Toujours  Souvent  Occasionnellement  
 Rarement  Jamais

21. Consultez-vous la Commission d'accès à l'information lors du traitement des demandes?

Toujours  Souvent  Occasionnellement  
 Rarement  Jamais

## Décisions rendues

22. Comment se répartissent les décisions rendues dans votre ministère ou organisme, durant la période 2001–2002 ?

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- Communication totale	_____	_____
- Communication partielle	_____	_____
- Refus	_____	_____
- Autre cas (radiation, correction de renseignements, etc.)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

23. Quelle est la répartition des délais de traitement des demandes de documents administratifs et de renseignements personnels ?

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- 10 jours et moins	_____	_____
- de 11 à 20 jours	_____	_____
- de 21 à 30 jours	_____	_____
- 31 jours et plus	_____	_____
<input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

24. Quel a été le temps le plus long consacré à une demande d'accès par votre ministère ou organisme durant l'année financière 2001-2002 (nombre de jours)? \_\_\_\_\_

Aucune statistique disponible

25. Quelle est la répartition des modes de consultation des documents rendus accessibles?

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- Consultation sur place	_____	_____
- Transmission de copies ou transcription	_____	_____
- Consultation sur place et obtention de copies (transcription)	_____	_____
 <input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

**Contestation des décisions**

26. Combien de décisions rendues par votre ministère ou organisme ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information en 2001-2002 ?

- Documents administratifs	_____
- Renseignements personnels	_____
 <input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible	

27. De ces demandes de révision devant la Commission d'accès à l'information, combien de décisions rendues par votre ministère ou organisme ...

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- ont été maintenues?	_____	_____
- ont été renversées?	_____	_____
- ont été réglées à l'amiable?	_____	_____
- ont fait l'objet d'un désistement?	_____	_____
 <input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

28. Y a-t-il eu un changement à ce propos au cours des trois dernières années?

- Non
- Augmentation marquée des demandes de révision
- Diminution marquée des demandes de révision
- Aucune statistique disponible

29. Durant l'année 2001-2002, combien de décisions de la Commission d'accès à l'information, concernant votre ministère ou organisme, ont été portées en appel ou en révision judiciaire **par le demandeur** ...

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- en Cour du Québec?	_____	_____
- en Cour supérieure?	_____	_____
- en Cour d'appel?	_____	_____
<input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

30. Toujours durant cette même période, combien de décisions rendues par la Commission d'accès ont été portées en appel **par votre ministère ou organisme** ...

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- en Cour du Québec?	_____	_____
- en Cour supérieure?	_____	_____
- en Cour d'appel?	_____	_____
<input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

31. Dans votre ministère ou organisme, quel est le nombre de demandes de documents et/ou de renseignements personnels pris en charge ...

	<b>Documents administratifs</b>	<b>Renseignements personnels</b>
- par la Direction des communications?	_____	_____
- par la Direction des ressources humaines?	_____	_____
- par le Service à la clientèle?	_____	_____
<input type="checkbox"/> Aucune statistique disponible		

32. Durant cette même période ( 2001- 2002 ), combien de consultations de votre site Internet ont été enregistrées ? \_\_\_\_\_
- Aucune statistique disponible

Accepteriez-vous d'accorder une entrevue aux responsables de ce sondage?

- Oui     Non

**MERCI BEAUCOUP DE VOTRE COLLABORATION**