

ATELIER 10

Le défi de la gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans l'optique de la dématérialisation des documents

M^E LINE TRUDEL

**Assistante-greffière de la Ville et directrice de la division
accès à l'information et du soutien aux arrondissements,
Service du greffe et des archives, Ville de Québec**

*Le défi de la gestion de l'accès à
l'information et de la protection
des renseignements personnels à
l'ère de la dématérialisation des
documents*

*M^e Line Trudel, assistante-greffière et responsable de
l'accès à l'information et de la protection des
renseignements personnels*

*Collaboration, Madame Hélène Laverdure, directrice de la division de la
Gestion des documents et des archives*

*Service du greffe et des archives
Ville de Québec*



Avril 2013

Le Service du greffe et des archives

- ⌘ Assume le secrétariat général du comité exécutif, du conseil de la ville et du conseil d'agglomération.
- ⌘ A la responsabilité d'une saine gestion des documents de la Ville quel qu'en soit le support. Il assure également la conservation et la mise en valeur des archives historiques.
- ⌘ Veille à l'organisation des référendums et des élections municipales, le greffier agissant à titre de président d'élection.
- ⌘ Voit à l'application et à la gestion de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1). L'assistante-greffière est responsable de l'accès et de la PRP pour toutes les unités administratives de la Ville de Québec
Guichet unique de traitement des demandes d'accès.

Quelques statistiques (2002 à 2013)

Nombre de demandes d'accès à l'information à la Ville de Québec

2002 : 1 567	2006 : 2 334	2010 : 2 567
2003 : 2 025	2007 : 2 525	2011 : 2 729
2004 : 2 120	2008 : 2 529	2012 : 3 866
2005 : 2 314	2009 : 2 644	2013 : 886 (au 5 avril)

2012	Plus de 40 % des demandes pour des rapports de police 5 % des demandes pour des rapports incendie 633 demandes environnementales (en 2004 : 3 seulement) 500 demandes diverses, incluant les journalistes 86 % des demandes traitées le sont en 30 jours et moins +/- 30 demandes en révision par année
------	--



Un cas vécu : Commission Charbonneau

Demande complexe

Impacts

- Sur une période de 15 ans
- Ville de Québec et 13 villes fusionnées
- Classement des documents diffère selon les villes et selon les périodes

Des joueurs clés

- Responsable de l'accès
- Responsable de la gestion des documents
- Responsable de la gestion contractuelle

Un cas vécu : Commission Charbonneau

Des rôles clairs

Responsable de l'accès

- Identification des principaux répondants
- Communications stratégiques à la Ville
- Définition des paramètres de la demande

Responsable de la gestion des documents

- Identification des outils pour repérer les documents
- Communications opérationnelles
- Cueillette des documents concernés, numérisation des pièces requises, organisation documentaire et transmission

Un cas vécu : Commission Charbonneau Une collaboration essentielle

Répondant à la gestion contractuelle

- Liste des contrats
- Communication avec les services concernés

Répondants des services concernés

- Identification des contrats concernés par la demande
- Soutien pour une compréhension des modes de classement de certains documents des ex-villes

Un cas vécu : Commission Charbonneau Et si on avait une telle demande en 2030 ?

- Serions-nous en mesure de retracer les documents ?
- Serions-nous en mesure de lire ces documents ?



Et si on avait une telle demande en 2030 ?

Quelques pistes de solutions

Une solution assurant la gestion des documents numériques

- Sécuritaire
- Adaptée aux besoins de l'organisation
- Intégrée aux processus d'affaires
- Permettant un regroupement par dossier
- Assurant l'application des délais de conservation

Et si on avait une telle demande en 2030 ?

Quelques éléments de solutions

⌘ Une équipe multidisciplinaire

- Gestion des documents
- Accès à l'information
- Sécurité de l'information
- Architecture de l'information
- Développement technologique
- Gestion du changement

⌘ Une vision commune

- Les besoins
- Les priorités
- Les enjeux

Et si on avait une telle demande en 2030 ? Quelques éléments de solutions

⌘ Une collaboration

- Des rôles clairs
- Une communication renforcée

⌘ Un appui indéfectible des autorités

Document inexistant – base de données

- ⌘ Qu'en est-il des documents existant sous forme numérique uniquement
- ⌘ Comment répondre à ces demandes d'accès
- ⌘ L'importance d'être en mesure de retracer rapidement les documents – l'importance de la gestion documentaire
- ⌘ Doit-on fabriquer un document pour répondre à la demande – revue de jurisprudence – application des articles 15, 137.1 et 137.2

Article 15 de la loi sur l'accès :

« Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements. »

- Mise en contexte dans le cadre de la dématérialisation des documents
- Quelle est la façon la plus rapide et utile pour l'organisme de répondre : fournir tous les documents accessibles ou résumer le tout ?
- Image de l'organisme

Données ouvertes (*open data*)

- Disponibles sur le site Web de la Ville de Québec depuis février 2012
- 20 février 2013 – 72 heures du Web à Québec « Iron Web »
3 jours pour créer une application à partir des données ouvertes de la Ville de Québec pour permettre aux citoyens de faire une demande d'intervention à la Ville
- Développeurs présents : spécialistes en design, mobilité, commerce électronique, médias sociaux, société numérique, marketing
- Gagnants : application *lesfeuxverts.com* visant à aider les citoyens à effectuer une demande d'intervention de la Ville de Québec concernant les nids-de-poule, le déneigement, les trottoirs, le recyclage ou les ordures

Deuxième place : *avertislaville.com* – meilleure application mobile



Données ouvertes (*open data*)

- Bell a remis 50 000 \$ aux créateurs de l'application interactive « *Ta vie à Québec* ».
- Vise à améliorer les services offerts aux citoyens de la Ville de Québec.
- Cela démontre à quel point la technologie pourrait faciliter le quotidien des gens.

Enjeux

Types de données accessibles
Recoupement des données
Protection de la vie privée

- À des fins commerciales ???

ex. : *Google Maps*

Revue de la jurisprudence

- Le caractère onéreux du travail de recherche des documents n'est pas un critère recevable.

Adolph c. Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (C.A.I., 1991-03-12), SOQUIJ AZ-91151021, A.I.E. 91AC-36, [1991] C.A.I. 137, décision confirmée par la Cour du Québec (C.Q., 1991-06-05), SOQUIJ AZ-91031232, A.I.E. 91AC-56, [1991] C.A.I. 337

- Le niveau de complexité n'a pas à être pris en compte pour déterminer si on fabrique ou non le document – prudence, et qu'en est-il des bases de données ?

R.G. c. Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), (C.A.I., 2011-09-09), 2011 QCCA 197, SOQUIJ AZ-50787015, 2011EXP-3146



Revue de la jurisprudence (suite)

- Attention aux demandes abusives et frivoles, art. 137.1 et 137.2. Plus l'organisme est grand, plus il est difficile de convaincre la CAI sur ce point.

Fournier c. Commission scolaire de Charlesbourg (C.A.I., 1992-10-15), SOQUIJ AZ-92151075, A.I.E. 92AC-81, [1992] C.A.I. 280, 282, 283

Société de transport de Montréal c. W.L. (C.A.I., 2012-02-24), 2012 QCCA 69, SOQUIJ AZ-50836310, 2012EXP-1170

Hydro-Québec c. Syndicat des employées et employés de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 (C.A.I., 2012-04-12), 2012 QCCA 204, SOQUIJ AZ-50851237, 2012EXP-1987

Lévesque c. Ville de Québec (C.A.I., 2006-09-13), SOQUIJ AZ-50394575, A.I.E. 2006AC-77, [2006] C.A.I. 389

Université du Québec à Montréal c. M.D. (C.A.I., 2012-05-10), 2012 QCCA 231, SOQUIJ AZ-50859313, 2012EXP-2395

B.G. c. Entreprise A (C.A.I., 2012-12-11), 2012 QCCA 457, SOQUIJ AZ-50922098 (recherche dans 94 000 courriels)

M.T. c. Québec (Ministère des Transports), (C.A.I., 2012-03-23), 2012 QCCA 174, SOQUIJ AZ-50842443, 2012EXP-1626

Fonds d'aide aux recours collectifs c. Fasken Martineau Dumoulin (C.A.I., 2012-10-05), 2012 QCCA 398, SOQUIJ AZ-50904075

Société de l'assurance automobile du Québec c. J.T. (C.A.I., 2012-09-11), 2012 QCCA 367, SOQUIJ AZ-50898255

- L'organisme ne possède pas les documents demandés mais plusieurs renseignements pertinents de diverses sources en lien avec la demande – on fournit tous les documents sans en fabriquer un nouveau pour que le demandeur effectue sa propre recherche – on ne peut refuser ces documents parce qu'ils contiennent d'autres informations que ceux demandés.

Lévesque c. Ville de Québec (C.A.I., 2006-09-13), SOQUIJ AZ-50394575, A.I.E. 2006AC-77, [2006] C.A.I. 389

Mondex Corp. c. Québec (Curateur public), (C.A.I., 2000-12-12), SOQUIJ AZ-50082213, A.I.E. 2001AC-5, [2001] C.A.I. 7, 8, 11 et 12

R.P. c. Boisbriand (Ville de), (C.A.I., 2011-10-04), 2011 QCCA 221, SOQUIJ AZ-50792776, 2011EXP-3317

Revue de la jurisprudence (suite)

- L'organisme n'a pas à élaborer ni mettre en œuvre un système lui permettant de confectionner des résultats qui sont autrement inexistantes.

L'organisme n'a pas à installer un nouveau programme ou à modifier un programme existant.

L'organisme n'a pas à créer de nouveaux fichiers informatiques ni à procéder à l'analyse des données informatiques, et ce, malgré la faisabilité technique.

Campagna c. Ville de Québec (C.A.I., 2005-10-03), SOQUIJ AZ-50342927, A.I.E. 2005AC-81, [2005] C.A.I. 420 (documents inexistantes et recherches abusives);

R.T. c. Ville de Saguenay (C.A.I., 2011-02-18), 2011 QCCA 41, SOQUIJ AZ-50725621;

S.L. c. Ville de Trois-Rivières (C.A.I., 2008-01-17), 2008 QCCA 9, SOQUIJ AZ-50468355, A.I.E. 2008AC-7, [2008] C.A.I. 10, paragr. 17-19;

P.B. c. Commission des services juridiques (C.A.I., 2009-07-06), 2009 QCCA 137, SOQUIJ AZ-50564667;

Morin c. Loto-Québec (C.A.I., 2006-10-27), SOQUIJ AZ-50397163, A.I.E. 2006AC-84, [2006] C.A.I. 400;

Y.R. c. Ville de Victoriaville (C.A.I., 2010-11-24), 2010 QCCA 320, SOQUIJ AZ-50694530, 2010EXP-4024, [2010] C.A.I. 359 (rés.);

De Lanauze c. Loto-Québec (C.A.I., 2004-12-07), SOQUIJ AZ-50290207, A.I.E. 2005AC-3, [2005] C.A.I. 22;

Guylai c. Ville de Montréal (C.A.I., 2006-02-08), SOQUIJ AZ-50360679, A.I.E. 2006AC-21, [2006] C.A.I. 144.



Revue de la jurisprudence (suite)

- La loi sur l'accès ne permet pas à une personne d'obtenir des outils informatiques qui n'existent pas et qui nécessiteraient une création ou une conception, aussi facile soit-elle .
- L'organisme refuse de créer une erreur dans son système informatique, car l'opération est trop risquée.
- Manipulation d'un programme informatique – base de données – assemblage d'information sur une même liste .
- Les renseignements recherchés par la demanderesse se trouvent dans un système informatique et sont disponibles individuellement.

Roy c. Ville de Laval (C.A.I., 2004-04-30), SOQUIJ AZ-50235263;
Noël c. Ville de Laval (C.A.I., 2003-09-12), SOQUIJ AZ-50196085;
Stratégie 360 inc. c. Ville de Québec (C.A.I., 2007-07-24), SOQUIJ AZ-50447581;
Stratégie 360 Inc. c. Ville de Laval (C.A.I., 2012-05-17), 2012 QCCA 238, SOQUIJ AZ-50861821, 2012EXP-2558.

Revue de la jurisprudence (suite)

- Cet article ne permet pas de dicter à l'organisme comment rédiger ses documents.

Lévesque c. Ville de Québec (C.A.I., 2006-09-13), SOQUIJ AZ-50394575, A.I.E. 2006AC-77, [2006] C.A.I. 389;
S.M. c. Municipalité de Rivière-Beaudette (C.A.I., 2012-07-17), 2012 QCCA 319, SOQUIJ AZ-50877214;
L.C. c. Loto-Québec (C.A.I., 2012-06-18), 2012 QCCA 281, SOQUIJ AZ-50869363.

- L'organisme n'est pas obligé de produire des statistiques même s'il a toutes les données pour ce faire.
- Cet article ne vise pas à faire produire des travaux de recherche par l'organisme.

Regroupement des citoyens de Lachine c. Ville de Lachine (C.A.I., 1984-12-13), SOQUIJ AZ-86151333, [1984-86] C.A.I. 51, 52;
R.G. c. Rivière-du-Nord (MRC) (C.A.I., 2012-07-20), 2012 QCCA 315, SOQUIJ AZ-50877208;
B.B. c. Ville de Lévis (C.A.I., 2011-08-30), 2011 QCCA 186, SOQUIJ AZ-50783633.



Revue de la jurisprudence (suite)

- La loi sur l'accès n'impose pas à un organisme l'obligation d'effectuer des recherches historiques ou des enquêtes pour répondre à une demande d'accès.

Québec (Ministère de la Sécurité publique) c. Bergeron (C.A.I., 2002-04-04), SOQUIJ AZ-50124210.

- Doit être une demande de documents, non d'informations ou de renseignements - distinction importante entre le droit d'accès aux documents et le droit d'accès à l'information.

L.G. c. Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (C.A.I., 2009-11-30), 2009 QCCA 254, SOQUIJ AZ-50587697, 2010EXP-207, A.I.E. 2009AC-65, [2009] C.A.I. 456.

- Le document doit exister au moment où la demande d'accès est présentée.

T.T. c. Loto-Québec (C.A.I., 2012-06-27), 2012 QCCA 297, SOQUIJ AZ-50872845;
Larocque c. Ville de Repentigny (C.A.I., 2004-08-11), SOQUIJ AZ-50270136, A.I.E. 2004AC-98, [2004] C.A.I. 391, 394;
Robert c. Ville de Québec (C.A.I., 2005-11-01), SOQUIJ AZ-50347192, A.I.E. 2005AC-86, [2005] C.A.I. 486.

Revue de la jurisprudence (suite)

- L'organisme n'a pas à retranscrire des notes manuscrites qui deviendraient alors accessibles.
- Un organisme n'a pas à transférer sur support électronique ce qu'il détient sur support papier.

C.B. c. Ville de Laval (C.A.I., 2012-05-30), 2012 QCCA 248, SOQUIJ AZ-50863769.

- On ne peut forcer un organisme public à reproduire un document que la CAI juge suffisamment intelligible et dont la reproduction en photocopie est suffisamment claire.



Les nouvelles règles de gestion documentaire et la gestion du changement

- L'organisme n'a pas à déployer une forme de repérage spécifique de ses fichiers informatiques (respect cependant de nos calendriers de conservation et possibilité de repérage des documents existants).

- *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r. 2)*

G.D. c. Québec (Ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports), (C.A.I., 2012-12-07), 2012 QCCA1 459, SOQUIJ AZ-50922100.

- Importance de la Gestion électronique des documents (GED) et de la Gestion intégrée des documents (GID)

- Application de l'article 16 de la loi sur l'accès :

Classement des documents : « Un organisme public doit classer ses documents de manière à en permettre le repérage. Il doit établir et tenir à jour une liste de classement, indiquant l'ordre selon lequel les documents sont classés. Elle doit être suffisamment précise pour faciliter l'exercice du droit d'accès. »

Les nouvelles règles de gestion documentaire et la gestion du changement

- Obligation d'archiver les documents et de les retracer à partir d'une liste de classement exhaustive.

- Cela est vrai pour les documents archivés mais encore faut-il que, dans le quotidien, ceux qui les détiennent les archivent correctement. Effort de sensibilisation constant.

- Un beau cas de gestion documentaire – cassette informatique.

Gyulai c. Ville de Montréal (C.A.I., 1999-06-22), SOQUIJ AZ-50066866, A.I.E. 99AC-52, [1999] C.A.I. 266 (appel de cette décision (C.Q., 1999-10-01), SOQUIJ AZ-99036601, B.E. 99BE-1134).



Les nouvelles règles de gestion documentaire et la gestion du changement (suite)

- En principe, le responsable de l'accès n'a pas à repérer, restaurer et reproduire des documents de type courriels, qui ont été détruits, écrasés par de nouvelles versions ou qui se trouvent conservés dans des copies de sécurité (avec réserve).

L.P. c. Agence du revenu du Québec (C.A.I., 2013-01-16), 2013 QCCA 30, SOQUIJ AZ-50932692, 2013EXP-867 (l'organisme n'a pas à recréer un panorama informatique)

- Documents détruits et ceux détruits selon les délais de conservation prévus (importance de la confirmation de la destruction par la division des archives).

Leblanc c. Commission de la santé et de la sécurité du travail (C.A.I., 2002-10-23), SOQUIJ AZ-50152671, A.I.E. 2003AC-8, [2003] C.A.I. 1, 2 et 3;

Roy c. Québec (Ministère des Transports), (C.A.I., 2006-02-20), SOQUIJ AZ-50360642; K.R. c. Wells Fargo (C.A.I., 2013-01-31), 2013 QCCA 34, SOQUIJ AZ-50935159.

Délai pour répondre

Nombre de demandes sans cesse croissant

Délai légal

Attente du citoyen et des journalistes

Réponse électronique instantanée !!!



COÛTS

*Quels sont les coûts pour obtenir
des documents
et qu'en est-il des documents
transmis numériquement?*

Questions, commentaires et échange



Nous vous remercions de votre attention et de votre intérêt pour la gestion documentaire et l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels.

