



# MÉMOIRE

---

6<sup>e</sup> rapport de la Commission d'accès à l'information du  
Québec intitulé « Rétablir l'équilibre »

**Avis du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec sur le 6<sup>e</sup> rapport de la Commission d'accès à l'information du Québec intitulé « Rétablie l'équilibre »**

**Présenté à la Commission des institutions**

**Assemblée nationale du Québec**

**Le 1<sup>er</sup> juin 2017**



**Nadia Lévesque**  
**Service de la recherche et de la défense des services publics**

## Table des matières

<b>Présentation du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ)</b> .....	4
<b>Introduction</b> .....	5
<b>Pour une véritable culture de l’accessibilité</b> .....	6
<b>Externalisation gouvernementale et perte de transparence</b> .....	9
<b>De l’usage inapproprié d’informations collectées?</b> .....	11
<b>Les centres d’appels</b> .....	11
<b>Ministère des transports, de la Mobilité durable et de l’Électrification des transports du Québec (MTQ)</b> .....	12
<b>Conclusion</b> .....	13

## Présentation du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ)

Le SFPQ est un syndicat indépendant qui regroupe environ 42 000 membres répartis dans plus de 35 accreditations québécoises. Quelque 31 000 d'entre eux sont issus de la fonction publique québécoise et répartis comme suit : près de 27 000 employés de bureau et techniciens et environ 4 000 ouvriers travaillant au sein de divers ministères et organismes. Les 11 000 autres membres proviennent du secteur parapublic.

La mission du SFPQ à l'égard de tous ses membres consiste à défendre leurs conditions de travail et à défendre les intérêts économiques, politiques et sociaux nécessaires à l'amélioration de leurs conditions de vie. Cette mission s'élargit également à l'ensemble de la société québécoise, puisque le SFPQ soutient un projet de société axé sur la démocratie, le développement durable, le partage, l'équité, la solidarité et le progrès de la société. En cohérence avec ses valeurs, il promeut les services publics comme moyen démocratique de répondre aux besoins de la population.

## Introduction

Le SFPQ désire s'exprimer sur le 6<sup>e</sup> rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information du Québec du Québec (CAI), car les deux lois administrées par la CAI s'appliquent à l'ensemble du personnel que nous représentons, autant dans les ministères que dans les organismes publics et parapublics. Toutefois, nous sommes également interpellés par la présente consultation générale relative à ce rapport important puisque nous sommes une organisation qui utilise ces deux lois dans nos activités quotidiennes. À ce chapitre, nous croyons pouvoir apporter un éclairage intéressant aux travaux de la Commission des institutions.

D'emblée, précisons que le SFPQ considère ce 6<sup>e</sup> rapport quinquennal comme une pièce majeure de la réflexion que nous devons avoir, collectivement, au Québec à l'ère de la société de l'information, mais aussi à l'ère du cynisme citoyen. C'est ici et maintenant que nous devons donner un coup de barre et ce rapport peut faire office de livre blanc à une réflexion et à une discussion essentielle pour le devenir démocratique de notre société.

De fait, nous croyons que les événements des dernières années entourant le financement des partis politiques, la collusion et la corruption dans les contrats publics de construction ont grandement contribué à mettre à mal la démocratie québécoise et la confiance que les Québécoises et les Québécois ont envers leurs institutions publiques et les détenteurs de charges publiques. Une ambiance de suspicion généralisée semble s'être installée dans l'opinion publique et à chaque révélation des médias à propos d'informations secrètes, de dépassement de coûts ou de contournement des lois ou de l'esprit de celles-ci par les élus, la confiance des citoyennes et des citoyens diminue.

L'information est la pierre angulaire d'une société démocratique. Le pacte social qui sous-tend le partage du pouvoir en démocratie repose sur : 1) l'imputabilité et la responsabilité des représentants choisis par le peuple et, 2) la transparence dans la gestion publique pour permettre au peuple de connaître les décisions prises en son nom. De plus, le fait que nous vivions dans une société de droit crée une myriade de responsabilités/obligations/droits, lesquels sont conférés à divers acteurs de notre société. Si nul n'est censé ignorer la loi, bien malin est celui qui les connaîtrait toutes.

Ainsi, au Québec, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont des droits quasi constitutionnels puisque les lois qui les énoncent et les encadrent ont un caractère prépondérant parmi les autres lois. Pour comprendre l'importance de ce statut, il suffit de mentionner que la Charte des droits et libertés de la personne possède le même statut. Cela nous permet d'apprécier pleinement l'esprit de la loi souhaité au début des années 80 lors de l'édiction des lois d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et public. On ne voulait pas que la conjoncture politique ou des stratégies judiciaires puissent attaquer ce droit démocratique fondamental. Or, s'il y a un consensus fort au Québec et dont la CAI prend acte dans ce 6<sup>e</sup> rapport judicieusement intitulé « Retrouver l'équilibre », c'est que l'application contemporaine des lois d'accès ne respecte plus du tout cet esprit. Certains commentateurs<sup>1</sup> vont même jusqu'à dénoncer une culture du secret dans les organismes publics,

---

<sup>1</sup> KROL, Ariane, 7 octobre 2016, « Accès à l'information : un Québec coincé au XXe siècle ». *La presse*. ; TREMBLAY-PÉPIN, Simon, 17 mai 2016, « Avons-nous vraiment accès à l'information au Québec? ». *Blogue Institut de recherche et d'informations socio-économiques du Journal de Montréal*. ; ROBITAILLE, Antoine, 16 mai 2017, « Couillard ou l'ère du non-accès ». *Journal de Québec*.

laquelle serait alimentée par des politiciens qui auraient plus à perdre qu'à gagner de changer les choses notablement en cette matière.

Ainsi donc, le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec souhaite clairement que ce rapport soit la base de discussion d'un grand débat public qui débouchera sur une véritable réforme de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après appelé la Loi d'accès à l'information) et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* mais, encore plus, sur un changement profond de la culture organisationnelle qui prévaut au gouvernement à cet égard en ce moment. Cela se reflètera alors dans les directives, les règlements et les politiques mis en œuvre quotidiennement par l'appareil gouvernemental.

Que ce soit bien clair : nous supportons l'ensemble des constats et des recommandations compris dans ce rapport. Que ce soit les craintes exprimées par rapport à des phénomènes émergents comme la gestion des données biométriques et des dérives discriminatoires potentielles que celles-ci pourraient permettre en matière d'assurabilité ou d'accès à des emplois; que ce soit sur la nécessité d'inverser la procédure actuelle pour que tout soit disponible, sauf avis contraire ou encore, que ce soit sur l'importance d'avoir accès à des rapports d'enquêtes tenues dans le cadre du marché du travail, et ce, même si les rapports sont préparés par des tiers, nous croyons fermement que tous les aspects soulevés dans ce rapport sont importants et sont au cœur de la vie démocratique du 21<sup>e</sup> siècle. Le gouvernement osera-t-il, comme il l'avait annoncé lors de son élection, être le gouvernement de la transparence ? Nous l'espérons ardemment.

## Pour une véritable culture de l'accessibilité

Pour changer une culture, des gestes forts sont requis. La position du Québec comme dernier de la classe en matière d'accessibilité à l'information a été démontrée à plusieurs reprises, tant dans les médias que dans le rapport de la Commission. C'est donc d'une véritable réforme culturelle dont nous avons besoin avant tout, pour remettre « l'esprit de la loi », c'est-à-dire les principes sous-jacents à la *Loi d'accès à l'information* de l'avant.

En optant pour une divulgation proactive et l'usage de données ouvertes dans des formats réutilisables, nous croyons que la Commission pose les bons jalons de la nécessaire réforme que nous devons opérer au Québec en matière d'accès à l'information. En effet, encore trop souvent, des organismes publics voient l'accès à l'information comme un privilège que l'on fait à la population, aux chercheurs, aux journalistes ou aux groupes de la société civile. Nous tenons d'ailleurs à spécifier ici que les différences entre les organisations sont marquantes et notoires. À ce chapitre, nous expérimentons hebdomadairement ces disparités. À des fins d'illustration, voici certaines expériences que nous avons vécues dans les dernières années.

En 2015, nous avons fait une demande d'accès à tous les ministères et organismes publics que nous syndiquions (~60) relativement à deux dossiers importants pour notre organisation : la sous-traitance dans le domaine informatique et l'implantation de centres d'appels dans la fonction publique. Au total, nous recherchions 8 informations en matière de sous-traitance et ressources informationnelles, nous demandions 7 informations relatives aux centres d'appels ou centres de contact avec la clientèle, et finalement, une information sur le nombre de personnes qui travaillent dans l'organisme. Cette recherche d'informations donna des résultats tellement disparates que nous n'en citerons qu'un seul ici qui viendra appuyer les propos du rapport de la CAI. Nous

demandions la *Programmation annuelle en ressources informationnelles* (PARI) 2014 et 2015 qui doit être produite selon les *Règles relatives aux demandes d'autorisation de projets et aux outils de gestion en ressources informationnelles*<sup>2</sup>. Voici le résultat de nos demandes :

Organisme	Réponse
BANQ <sup>3</sup>	Veillez trouver ci-joint la PARI 2014-2015 et la PARI 2015-2016
MCC <sup>4</sup>	Vous trouverez jointe à la présente la programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) pour la période visée
MIDI <sup>5</sup>	Refus article 33 (4 <sup>o</sup> )
MEIE <sup>6</sup>	Nous ne pouvons vous communiquer les documents demandés, car ils contiennent des renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives des organismes publics. Ils ne sont pas accessibles en vertu des articles 20, 37 et 39.
CSPQ <sup>7</sup>	À cet effet, il s'avère que votre demande relève davantage de la compétence du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). En vertu de l'article 48 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez formuler votre demande auprès de la responsable de l'accès aux documents de ce secrétariat.
MDDELCC <sup>8</sup>	Les documents suivants sont accessibles. Il s'agit de : 1. Récapitulatif PARI – MDDELCC, 2015-2016, 6 pages; 2. Récapitulatif PARI – Fonds vert, 2015-2016, 5 pages. Vous noterez que des renseignements ont été masqués en vertu des articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1), ci-après la « Loi sur l'accès à l'information ». Pour la programmation annuelle de 2014-2015, nous vous invitons à consulter le rapport annuel de gestion du MDDELCC à l'adresse suivante : <a href="http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/ministere/rapports_annuels/RapportAnnuelGestion_2014-2015.pdf">http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/ministere/rapports_annuels/RapportAnnuelGestion_2014-2015.pdf</a> , et ce, conformément à l'article 13 de la Loi sur l'accès à l'information.
Fondation de la faune	Vous trouverez ci-joint une copie des documents suivants : - La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de notre organisme (Annexe 1)
SEPAQ <sup>9</sup>	Tel que nous le permet l'article 22 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, nous ne pouvons vous communiquer les documents demandés. En effet, la divulgation de ceux-ci risquerait de causer une perte à la Sépaq, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité.

<sup>2</sup> Adoptées le 31 juillet 2012, puis modifiées le 17 septembre 2013 par le Conseil du trésor. « Par ces règles, les organismes publics assujettis se voient préciser les conditions et les modalités de suivi et de reddition de leurs projets et activités en ressources informationnelles. Sept processus distincts de reddition sont déployés [dont le PARI] ». Source : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/cadre-normatif-de-gestion-des-ressources-informationnelles/>, consulté le 24 mai 2017.

<sup>3</sup> Bibliothèque et Archives nationales

<sup>4</sup> Ministère de la Culture et des Communications

<sup>5</sup> Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'inclusion

<sup>6</sup> Ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations

<sup>7</sup> Centre de services partagés du Québec

<sup>8</sup> Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques

<sup>9</sup> Société des établissements de plein air du Québec

Organisme	Réponse
ITHQ <sup>10</sup>	Vous trouverez ci-joints les documents suivants : - La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2014-2015, ce document contient 3 pages <i>NDLR : le PARI de l'année 2015-2016 n'a pas été transmis.</i>
Régie de l'énergie	Vous trouverez, en Annexe B à la présente, le récapitulatif PARI de la Régie pour 2014-2015
Organismes publics qui publient leur PARI sur Internet	CARRA <sup>11</sup> Agence de la santé et des services sociaux de Montréal <sup>12</sup>

Ainsi, sur un échantillon de 10 réponses reçues à notre demande, 4 organismes nous ont refusé l'accès à ce document, chacun invoquant des articles différents de la *Loi d'accès à l'information*. Dans ce cas précis, ces résultats sont d'autant plus surprenants que le document est normé, doit être produit annuellement et présenté au Conseil du trésor avec ce titre-là précisément, donc facilement repérable par les responsables de l'accès dans les ministères et organismes. La surprise est accentuée par le constat que certains organismes publics publient volontairement sur le web ce document (voir tableau précédent, dernière ligne). Cette demande d'accès « élargie » que nous avons faite en 2015 nous a aussi permis de discuter avec plusieurs responsables de l'accès à l'information dans les ministères et organismes et plusieurs ont refusé de transmettre des informations parce que cela perturberait les activités au sein des ministères et organismes. Or, avec les compressions de la dernière décennie dans la fonction publique, les bras manquent pour chercher les informations demandées. Les délais sont très souvent outrepassés. Cette situation est totalement incompatible avec l'esprit de la loi.

L'autre cas où nous sommes fréquemment confrontés à la *Loi d'accès à l'information* actuelle est lors d'une demande d'accès au dossier du Service des ressources humaines pour un employé d'un ministère ou organisme qui a déposé un grief ou une plainte. Le premier constat que nous avons fait est presque tautologique, mais tout de même important : nous ne sommes jamais en mesure de savoir si nous avons reçu tout le dossier de l'employé ou si des éléments ne nous ont pas été transmis et, dans un tel cas, la raison de ce refus. Il devient alors bien ardu pour le syndicat de s'acquitter de ses obligations de juste représentation prévues au *Code du travail* puisque nous ne savons pas...ce que nous ne savons pas !

Ainsi, tous les rapports d'enquêtes internes sur un employé ne nous sont jamais transmis à moins que la partie patronale utilise ledit rapport lors d'un arbitrage, auquel cas, la partie patronale doit alors nous en remettre une copie. Or, si le rapport d'enquête n'est pas utilisé par la partie patronale, le syndicat n'y a jamais accès, bien que ce soit une information qui sert à l'établissement de la preuve de la partie patronale. Rappelons que les parties doivent, selon les modalités prévues à notre convention collective (article 3.12.12), tenir une rencontre obligatoire d'échange d'information qui « vise à ce que les parties s'échangent toutes les informations et documents pertinents au litige afin que chaque partie comprenne la position de l'autre et que

<sup>10</sup> Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

<sup>11</sup> [https://www.carra.gouv.qc.ca/fra/acces/pdf\\_decisions/LAI-15-062\\_3\\_PARI\\_2015\\_CARRA\\_RI\\_v1.0\\_access\\_secur.pdf](https://www.carra.gouv.qc.ca/fra/acces/pdf_decisions/LAI-15-062_3_PARI_2015_CARRA_RI_v1.0_access_secur.pdf), consulté le 26 mai 2017

<sup>12</sup> [http://pro.santemontreal.qc.ca/fileadmin/asssm/Info-CA/2014/2014-09-23\\_Vol10no1/CA2014-09\\_07.4.1pari.pdf](http://pro.santemontreal.qc.ca/fileadmin/asssm/Info-CA/2014/2014-09-23_Vol10no1/CA2014-09_07.4.1pari.pdf), consulté le 26 mai 2017



soient dégagées des avenues de solutions possibles ». Or, les rapports d'enquête interne sont généralement refusés au syndicat ou ils sont tellement caviardés, au nom de la protection des renseignements personnels, qu'il devient impossible de donner du sens au document reçu. Une exception devrait-elle être prévue pour les cas de relations de travail ? Probablement.

Tel que la Commission d'accès à l'information l'a si justement remarqué, cela devient rapidement un problème lorsque des enquêtes internes ont cours afin de déterminer l'existence ou non d'une situation de harcèlement psychologique. Comment alors pouvons-nous représenter et défendre nos membres si nous n'avons pas accès à une enquête qui est au cœur du litige ? Encore une fois, nous croyons qu'une exception pour les relations de travail devrait être aménagée dans une future loi, notamment parce que le syndicat agit en délégation de la personne visée par l'enquête. Nous avons d'ailleurs une audience bientôt devant la Commission d'accès à l'information pour faire valoir ce point de vue.

Ainsi donc, bien que le SFPQ appuie l'ensemble des recommandations contenues dans le 6<sup>e</sup> rapport quinquennal de la CAI, nous désirons appuyer plus particulièrement sur les éléments suivants qui nous semblent prioritaires pour rétablir l'accessibilité souhaitée :

- la divulgation proactive de l'information qui devrait avoir cours dans les organismes publics;
- le fait que les données soient disponibles dans des formats ouverts qui permettent l'analyse ou les croisements de données;
- l'ajout d'une obligation pour les organismes publics de documenter et étayer leur processus décisionnel.

De plus, nous voudrions ajouter une recommandation à celles de la Commission d'accès à l'information. En vue du projet de loi à venir, nous recommandons qu'une exception à la protection des renseignements personnels soit prévue pour les informations inhérentes aux relations de travail des syndicats qui représentent des employés dans les organismes publics. Évidemment, la Commission devrait avoir compétence pour trancher ces litiges.

## Externalisation gouvernementale et perte de transparence

Depuis de nombreuses années, les ministères et organismes font appel à de plus en plus de tierces personnes pour offrir des services publics ou encore pour venir en appui aux activités courantes des organismes publics. Le SFPQ déplore ce phénomène de sous-traitance pour plusieurs raisons comme la perte de responsabilité ministérielle dans de tel cas et, son corollaire, la perte d'imputabilité d'organisations qui n'ont pas le statut d'organismes publics bien qu'elles soient substantiellement financées par l'État ou qu'elles exercent des fonctions de nature publique.

Un rapide coup d'œil au portrait intitulé « STATISTIQUES SUR LES ACQUISITIONS GOUVERNEMENTALES, Statistiques 2015-2016 sur les contrats des organismes publics »<sup>13</sup> permet de constater l'ampleur de cette externalisation gouvernementale. Ainsi, plus de 8,5 milliards de dollars ont été remis à des organisations non publiques par l'État québécois au

---

<sup>13</sup> Source : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/faire-affaire-avec-letat/publications/statistiques-sur-les-acquisitions-gouvernementales/>, consulté le 26 mai 2017.

cours de l'année 2015-2016. Or, tous ces tiers avec lesquels les ministères et organismes font affaire sont exclus de l'accès à l'information de fait, à cause des articles 20 à 27 de la *Loi d'accès à l'information* qui limitent l'accès à des informations qui pourraient avoir des incidences économiques. Initialement, on conçoit très bien que ces clauses ont été incluses pour protéger la compétitivité entre les entreprises privées, pour maintenir les secrets industriels de ces dernières ou encore pour éviter de dévoiler des données financières sensibles pouvant s'assimiler à des renseignements personnels d'un individu, mais pour une personne morale. Toutefois, au fil des ans, au travers de nos nombreuses demandes d'accès pour avoir des informations relatives à la sous-traitance gouvernementale, notamment avec de nombreux organismes à but non lucratif, nous nous sommes heurtés à cet argument.

Par exemple, comment invoquer ces articles pour nous refuser les contrats liant les Carrefours jeunesse-emploi du Québec et le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ? Ces organismes sont financés à 100% par des fonds publics, offrant des services publics à l'ensemble de la population québécoise et, pourtant, ils sont en dehors du champ couvert par l'accès à l'information. Or, l'esprit de la *Loi d'accès à l'information* devait permettre à la population d'exercer sa vigilance citoyenne sur les activités de l'État. Ainsi, le lien de responsabilité de l'organisme public devrait être transmis aux différents partenariats, peu importe la forme contractuelle, avec lequel cet organisme public a conclu un accord pour lui confier des activités qui font partie intégrante de sa mission, de son offre de services ou de ses activités courantes.

L'idée d'établir un seuil du financement ne nous semble pas porteuse à première vue, car elle exclurait de nombreuses activités publiques confiées à des entreprises privées dont le financement n'est pas majoritairement public, à moins de comptabiliser leur facturation à l'administration publique. Or, cela nous semble être d'une complexité de vérification qui est tout à fait évitable. En effet, si l'on opte pour une divulgation proactive des données ouvertes de l'ensemble des budgets des ministères et organismes, on couvrirait ainsi l'ensemble des activités publiques, incluant celles confiées à un tiers, qu'ils soient québécois ou transfrontaliers. Ainsi, l'esprit de la loi serait respecté ce qui n'est pas le cas actuellement.

Nous nous permettrons d'ailleurs ici d'insister sur le format des données rendues accessibles. Actuellement, bien souvent, les informations financières publiques, comme les listes ministérielles mensuelles d'engagements financiers de plus de 25 000\$ sont disponibles en format PDF (image) ou en nous référant au site SEAO (Système électronique d'appel d'offres du Gouvernement du Québec) qui donne une information tellement codifiée (12 catégories de contrat seulement), et minimaliste (fiche par fiche) qu'il devient titanesque d'essayer d'analyser, de croiser ou de compiler des données.

Le SFPQ recommande donc d'inclure dans le champ couvert par la Loi toutes les informations relatives aux activités confiées à des tiers, peu importe la forme juridique de celui-ci ou la nature du lien contractuel entre l'organisme public et le tiers.

## De l'usage inapproprié d'informations collectées ?

Dans le domaine précis des relations de travail, le SFPQ avait exprimé des réserves, lors des audiences du 4<sup>e</sup> rapport de la CAI en 2003 sur l'usage des caméras de surveillance et la cybersurveillance des travailleuses et des travailleurs. De plus, lors des consultations précises sur la question des caméras de surveillance, nous avons exprimé les mêmes craintes<sup>14</sup> et revendiqué que la notion de « nécessité » soit un facteur contraignant pour les organismes publics. En cela, nous rejoignons l'avis de la CAI tel qu'elle l'expose dans son dépliant « Les règles d'utilisation de la vidéosurveillance avec enregistrement dans les lieux publics par les organismes publics<sup>15</sup> » :

---

*L'organisme public doit s'assurer de la légitimité de ses objectifs de sorte que la finalité de la vidéosurveillance ne puisse être détournée ou déformée. Par exemple, la vidéosurveillance ne doit pas servir : [...] - à étudier le comportement humain en vue d'exercer un contrôle sur ces personnes.*

---

Ce n'est qu'un guide de bonnes pratiques. Or, depuis quelques années, le SFPQ a remarqué que certains ministères détournent des informations colligées à des fins de sécurité et de surveillance pour faire de la surveillance des travailleuses et des travailleurs. Deux cas sont particulièrement frappants : les évaluations de rendement des préposés aux renseignements dans les Centres d'appels de divers ministères et organismes, et l'usage des caméras de surveillance du réseau routier pour suivre un travailleur ou une travailleuse du Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports qui circule dans un véhicule ministériel généralement muni d'un GPS.

### Les centres d'appels

Une recherche du SFPQ publiée en 2016 a clairement démontré que l'évaluation du rendement des préposés aux renseignements des divers centres d'appels -répartis dans une vingtaine de ministères et organismes- est directement liée aux performances d'adhésion et de conformité qui sont minutées par la plate-forme technologique dans presque tous les ministères et organismes.

---

#### *Adhésion et conformité<sup>16</sup>*

*Dans les centres d'appels, le personnel est évalué sur sa performance (nombre et durée des appels), mais également sur son degré « d'adhésion » (ou « d'adhérence ») et de « conformité » à l'horaire et au temps de téléphonie établi par le système de planification centralisé. L'adhérence renvoie au respect de l'horaire*

---

<sup>14</sup> Voir notre position, p. 73 [[http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_M\\_cam\\_surv\\_res\\_des\\_memoires.pdf](http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_M_cam_surv_res_des_memoires.pdf)], consulté le 25 mai 2017.

<sup>15</sup> [http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_G\\_regles\\_videosurveillance.pdf](http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_G_regles_videosurveillance.pdf) , consulté le 25 mai 2017.

<sup>16</sup> P. 33 : Avril 2016. SFPQ. *LES CENTRES D'APPELS DANS LA FONCTION PUBLIQUE ET PARAPUBLIQUE DU QUÉBEC : Mutations du travail et de la prestation de services à l'heure de la nouvelle gestion publique; Rapport de recherche.*

*planifié (ex. : prendre sa pause entre 10 h et 10 h 15 précisément) et la conformité renvoie aux « heures productives ».*

*Par exemple, au CCC du MTESS, le « taux de conformité» (soit le temps « en service client » sur le temps total de travail) visé est de 95%<sup>27</sup>. Pour respecter cette cible, le personnel dispose d'un maximum de 21 minutes par jour de marge de manœuvre pour aller se chercher un café ou aller aux toilettes à l'extérieur de leur pause officielle, remplir les formulaires de temps de travail ou prendre un répit après un appel difficile.*

*Quant au « taux d'adhésion » visé, il est de 92% au CCC du MTESS, de 95% au MELS et à la CSST. Si une agente doit décaler sa pause ou son heure de dîner de quelques minutes pour compléter un appel (ce qui arrive fréquemment), cela influence son taux d'adhésion à la baisse. Un agent qui souhaite accumuler 15 minutes de crédit-horaire en réduisant à 45 minutes sa période de dîner fait également baisser son taux d'adhésion. Ces écarts peuvent affecter négativement leur rapport de rendement.*

---

Or, l'évaluation du rendement de la personne n'est pas le but premier de ces « indicateurs de performance » ministériels. Il faut savoir que l'évaluation du rendement est le facteur déterminant pour une personne préposée aux renseignements OCCASIONNELLE pour obtenir sa permanence. C'est là que le bât blesse et que nous croyons que les informations colligées sont utilisées de manière inappropriée, contrevenant à l'esprit de la Loi d'accès à l'information. D'ailleurs, cela crée une disparité dans le traitement des employés de la fonction publique qui œuvrent dans de tels centres et ceux œuvrant dans des directions où la technologie ne permet pas de mesurer le rendement des fonctionnaires à la seconde près.

### **Ministère des transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec (ci-après appelé le Ministère)**

Depuis l'apparition des GPS sur pratiquement l'ensemble des véhicules gouvernementaux, dont les camions des patrouilleurs routiers du Ministère, nous avons vu apparaître des relevés GPS ou encore des suivis vidéo (grâce aux vidéos de surveillance du réseau routier) d'un camion particulier dans le cas de dossier disciplinaire envers des employés. Par exemple, les patrouilleurs du Ministère doivent rester sur certaines routes (autoroutes, routes principales). Or, le GPS de leur véhicule révèle en tout temps le lieu précis où ils se trouvent et la vitesse à laquelle ils roulent. Certains membres ont eu des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement sur la base de cette information colligée par le Ministère dans un but autre que celui initialement poursuivi : savoir si les patrouilleurs sont près ou loin des incidents signalés sur la route et, en cas d'urgence, pouvoir les localiser précisément pour leur porter secours.

Encore une fois, cela contrevient à l'esprit de la loi qui veut que l'information ne puisse être utilisée que ce pour quoi elle est recueillie. L'iniquité avec les autres travailleurs de la fonction publique qui utilise leur propre voiture est encore une fois flagrante.

Mais la question que l'on doit se poser maintenant, avec l'invasion de la technologie dans différentes sphères du monde du travail, est comment adapter le droit à la vie privée dans un contexte où les possibilités technologiques de surveillance évoluent de jour en jour. Nous croyons

qu'une réflexion doit se tenir et que des articles dans la future *Loi d'accès à l'information* doivent être inclus pour commencer à encadrer véritablement cette pratique.

## Conclusion

Vous aurez compris que le SFPQ endosse et fait siens des constats, des recommandations et des inquiétudes compris dans ce 6<sup>e</sup> rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information. Nous croyons qu'une réforme en profondeur est urgente et requise et que certaines réflexions doivent s'enclencher sur des enjeux émergents comme la surveillance technologique en milieu de travail et l'usage des données biométriques.

Mais, s'il est un seul changement que nous devons opérer au Québec, c'est de passer d'une culture qui refuse beaucoup trop de documents et d'informations, comme si le principe de précaution prévalait, plutôt qu'une culture de transparence. L'information, c'est le sang de notre démocratie et, en ces temps de suspicion généralisée envers la classe politique, le gouvernement a une opportunité en or de joindre le geste à la parole pour plus de transparence.