

PAR COURRIEL

Québec, le 23 décembre 2019

N/Réf. : 2019-10874

**OBJET : Votre demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)**

Monsieur,

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès à l'information, reçue le 29 novembre 2019, visant à obtenir des renseignements concernant la Direction du rétablissement du ministère de la Sécurité publique :

1. « Revue d'effectifs mensuels du service en 2019 (nombre d'employés à l'emploi du service chaque mois depuis le début de l'année)?
2. Combien d'employés permanents travaillaient au mois de mars à la direction du rétablissement?
3. Combien d'employés permanents travaillaient au mois de juin à la direction du rétablissement?
4. Combien d'employés permanents travaillaient au mois de septembre à la direction du rétablissement?
5. Combien d'employés temporaires travaillaient à la direction du rétablissement courant 2019 : en mars, juin, septembre et novembre?
6. Est-ce qu'il y a eu des démissions et des congédiements au sein de la Direction du rétablissement dans la dernière année? Si oui, combien? Pour quelles raisons?
7. Combien faut-il de temps en moyenne pour traiter un dossier en lien avec les inondations? Si variation, durée moyenne en mars, juin septembre?
8. Traitement des dossiers : le plus court délai? Le plus long?
9. Quels types de complications retardent habituellement le traitement des dossiers?
10. Est-ce que vous avez des objectifs pour réduire les temps de traitement des dossiers? Si oui, quelle est la stratégie?

... 2

11. Est-ce que les employés affectés à l'analyse des dossiers des sinistrés reçoivent systématiquement une formation en relation d'aide? Si oui, quelle est la procédure?
12. Jusqu'où a-t-il été envisagé de transférer des employés d'autres services du ministère vers la direction du rétablissement pour traiter les dossiers de sinistrés?
13. Jusqu'où a-t-il été envisagé de transférer du personnel affecté au registre des armes à feu vers la direction du rétablissement pour traiter les dossiers de sinistrés?
14. À quelle date Denis Charland, actuel directeur du service, est-il entré en poste?
15. Quelle est l'identité de la personne qui a précédé Denis Charland et pour quelle(s) raison(s) a-t-elle quitté son poste?
16. À quelle date Josée Bilodeau est-elle arrivée à la tête du service de l'aide financière aux particuliers et aux entreprises? »

Au terme de nos recherches, nous accédons à votre demande en vous transmettant les réponses à vos questions.

#### **POINTS 1 à 6**

En réponse aux points 1 à 6, nous avons fait produire un tableau réunissant les données recherchées que vous trouverez ci-joint. Cependant, nous ne détenons pas les raisons pour lesquelles il y a eu des démissions et des congédiements, car le dossier du personnel est confidentiel conformément aux articles 53, 54 et 59 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après nommée Loi sur l'accès).

#### **POINTS 7 et 10**

Nous vous informons qu'en vertu de l'article 1, nous ne pouvons pas répondre à la question 7, car les données demandées n'existent pas.

Toutefois, en prenant connaissance du Plan stratégique 2019-2023 du ministère de la Sécurité publique (MSP), vous constaterez sous l'objectif 2.4, la cible à atteindre pour 2019-2020 est de : « 40 % des dossiers d'aide financière des particuliers traités dans un délai de 6 mois ».

D'ailleurs, en consultant l'extrait du plan ci-dessous, vous pouvez prendre connaissance des cibles pour les prochaines années financières répondant ainsi au point 10. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez consulter le plan par l'entremise de notre site Web ([www.securitepublique.gouv.qc.ca](http://www.securitepublique.gouv.qc.ca)) sous l'onglet *Liens rapides* puis en cliquant sur *publications et statistiques*.

Indicateurs	Cible 2019-2020	Cible 2020-2021	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
Proportion de l'ensemble des dossiers d'aide financière de particuliers traités dans un délai de 6 mois	40 %	60 %	70 %	75 %

### **POINTS 8 et 9**

Le délai de traitement des réclamations est variable. Le plus court est d'un jour et le plus long est encore inconnu, car les dossiers ne sont pas tous fermés. Les complications généralement rencontrées dans le traitement d'un dossier concernent :

- Le délai de réception des documents requis de certains sinistrés afin de déterminer l'admissibilité du dossier;
- Le délai d'exécution des travaux pour lesquels le sinistré doit fournir des factures (le sinistré a un an pour la réalisation de ces travaux);
- l'indisponibilité des entrepreneurs pour la réalisation des travaux;
- Le délai d'émission des permis par les municipalités permettant aux sinistrés d'effectuer leurs travaux (réparation ou démolition).

### **POINT 11**

L'aide personnelle apportée aux sinistrés en détresse, fait partie de la formation offerte aux nouveaux employés de la Direction du rétablissement (DRE) du MSP responsable de l'application du Programme général d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents et sur le traitement des dossiers d'assistance financière des sinistrés (PGIAF).

D'ailleurs, ce personnel est jumelé avec celui ayant plus d'expérience afin de s'assurer qu'il détienne tous les outils de travail mis à sa disposition, et ce, sous la supervision des chefs d'équipe ainsi que des gestionnaires. Selon les cas, des intervenants externes peuvent également être mis à contribution dans l'accompagnement des sinistrés comme ceux de la Croix-Rouge.

### **POINTS 12 et 13**

Nous avons dénombré 14 employés du MSP ou d'autres ministères, sous la forme d'un prêt de service, qui se sont joints à la DRE depuis les inondations printanières de 2019. Selon l'ampleur des sinistres, d'autres employés du MSP peuvent être appelés à prêter main-forte à la DRE d'une manière ponctuelle, mais aucune statistique n'est tenue à cet effet.

En ce qui a trait au Service d'immatriculation des armes à feu, aucun transfert d'employés n'a été demandé.

### **POINTS 14 à 16**

Nous vous informons que le directeur de la DRE, M. Denis Charland, est en poste depuis le 8 avril 2019. Son prédécesseur se nomme M. Denis Landry et les raisons de son départ constituent un renseignement personnel en application des articles 53, 54 et 59 de la Loi sur l'accès.

Par ailleurs, M<sup>me</sup> Josée Bilodeau est responsable du Service de l'aide financière aux particuliers et aux entreprises depuis juillet 2017. Il convient de vous informer que M<sup>me</sup> Bilodeau a également occupé les fonctions de directrice du rétablissement par intérim du 18 octobre 2018 au 7 avril 2019.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous avez trente (30) jours à compter de ce jour pour exercer un recours en révision de cette décision. Vous trouverez, ci-joint, un avis vous informant de ce recours.

En espérant que ces informations vous seront utiles, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Original signé

Geneviève Lamothe

p. j. Articles de la Loi sur l'accès  
Avis de recours

**Direction du rétablissement - Portrait mensuel des effectifs par statut sommaire d'emploi**  
**Au 1er de chaque mois**

Statut sommaire d'emploi	Janvier 2019	Février 2019	Mars 2019	Avril 2019	Mai 2019	Juin 2019	Juillet 2019	Août 2019	Septembre 2019	Octobre 2019	Novembre 2019	Décembre 2019*
Régulier	41	41	48	47	48	59	61	61	60	62	63	63
Occasionnel	83	79	77	75	75	66	88	98	99	104	104	102
Étudiants / Stagiaires	29	20	19	19	13	26	35	36	35	28	28	28
<b>Total général</b>	<b>153</b>	<b>140</b>	<b>144</b>	<b>141</b>	<b>136</b>	<b>151</b>	<b>184</b>	<b>195</b>	<b>194</b>	<b>194</b>	<b>195</b>	<b>193</b>

**Direction du rétablissement - Départs mensuels par motif de départ et par statut d'emploi**

Statut sommaire d'emploi	Motif de départ	Janvier 2019	Février 2019	Mars 2019	Avril 2019	Mai 2019	Juin 2019	Juillet 2019	Août 2019	Septembre 2019	Octobre 2019	Novembre 2019*	Total général
Régulier	Démission				1								1
	Retraite			1									1
Occasionnel	Démission	3	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	20
	Cessation d'emploi					1		1				1	3
	Retraite					1							1
<b>Total général</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>26</b>

\*: Données préliminaires

Source: EI SAGIR - Portrait des effectifs

EI SAGIR - Liste des départs

## Chapitre A-2.1

### **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

#### **CHAPITRE I APPLICATION ET INTERPRÉTATION**

**1.** La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

1982, c. 30, a. 1.

#### **CHAPITRE III PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

##### **SECTION I CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

2006, c. 22, a. 110.

**53.** Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29.

**54.** Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110.

**59.** Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée.

Toutefois, il peut communiquer un tel renseignement sans le consentement de cette personne, dans les cas et aux strictes conditions qui suivent:

1° au procureur de cet organisme si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi que cet organisme est chargé d'appliquer, ou au

Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

2° au procureur de cet organisme, ou au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de cet organisme, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre qu'une procédure visée dans le paragraphe 1°;

3° à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

5° à une personne qui est autorisée par la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 125, à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;

6° (*paragraphe abrogé*);

7° (*paragraphe abrogé*);

8° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 61, 66, 67, 67.1, 67.2, 68 et 68.1;

9° à une personne impliquée dans un événement ayant fait l'objet d'un rapport par un corps de police ou par une personne ou un organisme agissant en application d'une loi qui exige un rapport de même nature, lorsqu'il s'agit d'un renseignement sur l'identité de toute autre personne qui a été impliquée dans cet événement, sauf s'il s'agit d'un témoin, d'un dénonciateur ou d'une personne dont la santé ou la sécurité serait susceptible d'être mise en péril par la communication d'un tel renseignement.

1982, c. 30, a. 59; 1983, c. 38, a. 55; 1984, c. 27, a. 1; 1985, c. 30, a. 5; 1987, c. 68, a. 5; 1990, c. 57, a. 13; 2006, c. 22, a. 32; 2005, c. 34, a. 37