

**CONFIDENTIEL**

Le 15 octobre 2024

N/Réf. : [REDACTED]

**Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information**

Monsieur,

Je donne suite à votre demande d'accès à l'information que j'ai reçue le 13 septembre 2024, par laquelle vous souhaitez obtenir « la description de poste du conseiller ou de la conseillère à la qualité des services au Protecteur du citoyen », incluant « - Le titre exact du poste - Toutes les tâches répertoriées pour ce poste - L'échelle salariale - La date de création de ce poste au Protecteur ».

Décision

Vous trouverez ci-joint la description d'emploi du poste de conseiller en accès à l'information, à la protection des renseignements personnels et à la qualité des services. Veuillez toutefois prendre note que cette description d'emploi est présentement en cours de révision. Je vous joins également une copie du dernier affichage qui a été fait pour pourvoir ce poste, en 2022. L'échelle salariale actuelle s'échelonne de 57 145 \$ à 102 163 \$, ce qui ne tient pas compte de la clause remorque qui est en cours de négociation. Finalement, ce poste a été créé au Protecteur du citoyen le 19 avril 2010.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, je vous informe que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note relative à l'exercice de ce recours.

Si vous désirez plus de renseignements sur la décision, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : [acces@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:acces@protecteurducitoyen.qc.ca), en mentionnant le numéro de votre dossier en objet.

Veuillez recevoir, Monsieur, mes salutations distinguées.



Stéphanie Julien  
Responsable de l'accès aux documents  
et de la protection des renseignements personnels

p. j.

## AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

### Révision

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

#### QUÉBEC

Bureau 2.36  
525, boul. René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741  
Télécopieur : 418 529-3102  
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

#### MONTRÉAL

Bureau 900  
2045, rue Stanley  
Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196  
Télécopieur : 514 844-6170  
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : [cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca)

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites à un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres textes de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit explicitement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

## ANNEXE

<b>Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie</b>
--

### **RLRQ, chapitre A-2.1**

#### **LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

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.

**47.** Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande:

1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;

1.1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;

2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;

3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;

4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;

5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;

6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande sera avisé par avis public;

8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par écrit dans le délai prévu par le premier alinéa.

**51.** Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

**135.** Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

**137.** La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée.

Avis en est donné à l'organisme public par la Commission.

Lorsque la demande de révision porte sur le refus de communiquer un renseignement fourni par un tiers, la Commission doit en donner avis au tiers concerné.

Lorsque la Commission, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers par courrier, ne peut y parvenir, elle peut l'aviser autrement, notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.



## LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale  
Québec

## DESCRIPTION D'EMPLOI PROFESSIONNEL

Espace réservé à la DRHA		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour
	2010-01-18	2012-05-22

### 1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Organisme	N° de la classe d'emplois	Titre de la classe d'emplois
LE PROTECTEUR DU CITOYEN	105	AGENT DE RECHERCHE ET DE PLANIFICATION SOCIO-ÉCONOMIQUE
Direction générale	Titre de l'emploi	
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL ET DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES	CONSEILLER EN ACCÈS À L'INFORMATION, À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	
Direction	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat	
	CADRE JURIDIQUE	
Service	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat	
	SECRÉTAIRE GÉNÉRAL ET DIRECTEUR DES AFFAIRES JURIDIQUES	
Division	Adresse du lieu de travail	
	525, BOULEVARD RENÉ-LÉVESQUE EST, BUREAU 1.25 QUÉBEC (QUÉBEC) G1R 5Y4	
Section	Numéro du poste	021

### 2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

#### 2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Sous l'autorité fonctionnelle du Secrétaire général et directeur des affaires juridiques, la personne titulaire de l'emploi agit à titre de conseiller expert en matière de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information et de qualité des services institutionnels.

Elle veille à cette fin à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (la Loi sur l'accès) au sein du Protecteur du citoyen. À ce titre, elle assiste et conseille le responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du Protecteur du citoyen, ou son substitut, agit en qualité de personne-ressource en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels auprès des employés et des gestionnaires de l'institution et participe activement à la formation et à la mise à jour de ces derniers en matière de protection des renseignements personnels.

De plus, la personne titulaire de l'emploi exerce les fonctions de secrétaire du Comité institutionnel sur la qualité des services et, à ce titre, conseille et assiste le Secrétaire général et directeur des affaires juridiques, en sa qualité de responsable de la qualité des services chez le Protecteur du citoyen. Elle veille ainsi directement au respect des délais de traitement des plaintes en qualité des services institutionnels, inscrits à la Déclaration de services du Protecteur du citoyen.

La personne titulaire de l'emploi peut également être mandatée pour réaliser diverses tâches relevant des responsabilités du Secrétariat général et direction des affaires juridiques.

Dans l'exercice de ces fonctions, la personne titulaire de l'emploi conseille le Secrétaire général et directeur des affaires juridiques et joue un rôle d'influence au niveau stratégique et opérationnel, afin de lui permettre pleinement d'exercer les responsabilités qui lui incombent au sein de l'institution.

Les fonctions exercées par la personne titulaire de l'emploi sont nécessaires et stratégiques pour les autorités du Protecteur du citoyen car elles contribuent de manière importante à sa mission et à la qualité des services qu'elle rend quotidiennement aux citoyens. Elle agit donc concrètement à l'amélioration de la prestation des services aux citoyens et à la reconnaissance des pouvoirs dévolus à l'institution par la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* et la *Loi sur l'accès*.

## 2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
1.	<p data-bbox="203 205 1055 237"><b><u>Accès à l'information et protection des renseignements personnels</u></b></p> <p data-bbox="203 268 1421 359">Sous l'autorité du Secrétaire général et directeur des affaires juridiques, la personne titulaire de l'emploi exerce les fonctions suivantes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="203 380 1421 590">▶ Recevoir, analyser et traiter les demandes d'accès à l'information de la clientèle du Protecteur du citoyen et du public en général, en respectant les délais et selon les modalités prévues par la Loi sur l'accès, en s'assurant d'obtenir tous les renseignements pertinents auprès de l'unité administrative qui détient l'information, en analysant l'accessibilité des renseignements demandés, en mesurant les incidences de leur divulgation et en proposant des recommandations au responsable de l'accès sur les réponses à donner selon les exigences de la Loi sur l'accès. Au besoin, prêter assistance aux demandeurs pour la formulation de leurs demandes.</li> <li data-bbox="203 596 1421 716">▶ Préparer un projet de décision à rendre par le responsable de l'accès, motivée en vertu de la Loi sur l'accès et tenant compte des dispositions particulières de la <i>Loi sur le Protecteur du citoyen</i>, de la <i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux</i> et de la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>.</li> <li data-bbox="203 722 1421 869">▶ Agir à titre de personne-ressource et de conseiller auprès du personnel de l'institution en ce qui concerne l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels; recevoir les demandes d'information sur ces questions, de la part du personnel mais également des citoyens, des usagers ou du public en général et y répondre après en avoir discuté avec le responsable de l'accès le cas échéant.</li> <li data-bbox="203 875 1421 995">▶ Assurer la mise à jour et la gestion des décisions du responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels, des décisions de la Commission de l'accès à l'information et des tribunaux supérieurs en ces matières, ainsi que des documents institutionnels ou imposés par la Loi sur l'accès relatifs à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels.</li> <li data-bbox="203 1001 1421 1121">▶ Recommander au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels les mesures nécessaires afin d'assurer la protection des renseignements personnels dans les unités administratives de l'institution, notamment par l'élaboration de documents et de moyens permettant l'adhésion des membres du personnel aux principes de la Loi sur l'accès.</li> <li data-bbox="203 1127 1421 1247">▶ Assurer la formation continue des employés et des gestionnaires du Protecteur du citoyen en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, et assurer la diffusion des décisions de la Commission d'accès à l'information et des tribunaux supérieurs relatifs au Protecteur du citoyen en ces mêmes matières.</li> <li data-bbox="203 1253 1421 1310">▶ Assurer la production, la mise à jour et la diffusion de documents destinés à l'institution en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.</li> <li data-bbox="203 1316 1421 1520">▶ Procéder à l'analyse de dénominalisation et de confidentialité des documents produits par l'institution, notamment en vertu des dispositions pertinentes de la <i>Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux</i> et de la <i>Loi sur le Protecteur du citoyen</i>, notamment dans le cadre d'une demande d'accès ou de la diffusion, par l'institution, de l'un ou l'autre de ces documents. Soumettre ses conclusions au responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et conseiller ce dernier quant aux décisions à prendre en ces matières.</li> <li data-bbox="203 1526 1421 1625">▶ Assurer les relations nécessaires auprès de la Commission d'accès à l'information et auprès des ministères et organismes gouvernementaux avec lesquels le Protecteur interagit sur des matières reliées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.</li> <li data-bbox="203 1631 1421 1688">▶ Agir à titre de répondant du Protecteur du citoyen lors du processus de révision devant la Commission d'accès à l'information et lors de rencontres avec divers partenaires ou réseaux.</li> <li data-bbox="203 1694 1421 1772">▶ Témoigner, au nom de l'institution, devant la Commission d'accès à l'information dans le cadre du processus de révision d'une décision du responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels du Protecteur du citoyen.</li> <li data-bbox="203 1778 1421 1877">▶ Assurer la gestion documentaire des dossiers relatifs à la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information et participer au bilan annuel de l'examen de ces matières et à la reddition de compte institutionnelle.</li> <li data-bbox="203 1883 1421 1940">▶ Réaliser tout mandat confié par le supérieur relatif à des questions d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.</li> </ul>	45 %

## 2:2 DESCRIPTION DES TÂCHES (SUITE)

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
<b>2.</b>	<p><b><u>Qualité des services institutionnels</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Agir comme secrétaire du Comité institutionnel sur la qualité des services et, à ce titre, participer au processus de traitement des plaintes en conseillant et en assistant le responsable de la qualité des services, et en conseillant le Comité aux différentes étapes de ce processus.</li><li>▶ Dans le cadre du traitement des plaintes, agir notamment comme interlocutrice auprès des plaignants et auprès des gestionnaires et des employés de l'institution, concernés par les plaintes en qualité des services, et préparer la documentation utile au responsable de la qualité des services et au Comité relativement aux décisions qu'ils doivent prendre. À ces fins, la personne titulaire de l'emploi suit les prescriptions des documents institutionnels établissant le processus de traitement des plaintes, dont :<ul style="list-style-type: none"><li>- prendre connaissance du dossier initial de plainte et en extraire les informations pertinentes pour la compréhension du dossier;</li><li>- transmettre au plaignant un accusé de réception l'avisant des étapes à venir dans le traitement de sa plainte;</li><li>- contacter au besoin le citoyen afin de préciser les motifs de plainte et obtenir ses commentaires;</li><li>- informer l'employé et le gestionnaire concernés de l'existence d'une plainte, de la teneur de celle-ci et solliciter leurs commentaires;</li><li>- préparer le dossier de plainte et le présenter au responsable de la qualité des services pour son prétraitement et, le cas échéant, au Comité pour décision. Cette présentation inclut le résumé des faits, les commentaires du plaignant, de l'employé et du gestionnaire, une brève analyse de la situation et des recommandations quant à l'orientation à prendre;</li><li>- procéder à la rédaction d'un projet de décision signé par le responsable de la qualité des services, au stade du prétraitement ou à la suite d'une décision du Comité;</li><li>- assurer le suivi de cette décision auprès du plaignant et auprès de l'employé et du gestionnaire concernés.</li></ul></li><li>▶ Assurer la gestion documentaire des dossiers relatifs à la qualité des services et participer au bilan annuel de l'examen des plaintes et à la reddition de compte institutionnelle.</li><li>▶ Conseiller le responsable de la qualité des services et le Comité sur l'optimisation du processus de traitement des plaintes et sur l'amélioration générale de la qualité des services au sein de l'institution.</li><li>▶ Renseigner les employés et les gestionnaires sur le processus de traitement des plaintes et sur la qualité des services au sein de l'institution et répondre à leurs demandes d'informations.</li><li>▶ Conseiller les autorités du Protecteur du citoyen en matière de qualité des services institutionnels et formuler les recommandations pertinentes en ce domaine.</li><li>▶ Réaliser tout mandat confié par le supérieur relatif à des questions relatives à la qualité des services chez le Protecteur du citoyen.</li></ul>	45 %
<b>3.</b>	<p><b><u>Autres tâches</u></b></p> <p>La personne titulaire de l'emploi exécute toute autre tâche liée à l'emploi, selon les modalités déterminées par le Secrétaire général et directeur des affaires juridiques.</p>	10 %

### 3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

#### 3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat.

Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe?

Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

La personne titulaire de l'emploi assume la réalisation, la coordination ou la supervision d'activités et de dossiers qui exigent un haut degré d'autonomie et d'initiative, notamment en raison de leur niveau de complexité et de responsabilité. Elle doit également démontrer une forte capacité d'adaptation et d'appropriation. Elle doit faire preuve de discernement, de jugement et d'initiative dans l'exercice des deux grandes fonctions qui lui sont dévolues.

Les mandats confiés par le Secrétaire général et directeur des affaires juridiques à la personne titulaire de l'emploi doivent être accomplis de façon très autonome, dans le respect des normes et balises convenues. Pour réaliser la majorité de son travail, la personne titulaire de l'emploi doit souvent agir avec célérité, afin notamment de respecter les délais légaux et institutionnels prescrits, et compter sur ses habiletés à résoudre des problèmes, à trouver des solutions et à interagir de façon efficace avec autrui.

Dans ce contexte, le contrôle exercé par le supérieur immédiat est minimal, bien que la personne titulaire de l'emploi doive rendre compte à son supérieur immédiat – selon une fréquence préalablement établie – du déroulement et de l'état des travaux réalisés. Elle effectue de manière autonome l'ensemble des travaux nécessaires à ses fonctions et sollicite l'intervention de son supérieur immédiat qu'au stade décisionnel : signature des décisions en accès à l'information, détermination de l'orientation d'un dossier en qualité des services à l'étape du prétraitement et signature de décisions en ce domaine. La personne titulaire de l'emploi consulte habituellement son supérieur immédiat pour les cas particuliers qui requièrent une décision de sa part ou de la part de la Protectrice du citoyen, et pour les cas inhabituels et complexes.

Elle travaille en collaboration avec le Secrétaire général et directeur des affaires juridiques, tout en ayant la marge de manœuvre requise pour lui formuler toute proposition jugée pertinente.

Une partie du travail de la personne titulaire de l'emploi est tributaire des obligations et des délais inscrits à la Loi sur l'accès et à la Déclaration de services aux citoyens du Protecteur du citoyen, des dispositions applicables de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, de même que des exigences du service de conseil aux unités administratives. Le travail de la personne titulaire de l'emploi est également tributaire du respect des engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyens de l'institution et du processus relatif au traitement des plaintes en qualité des services.

La personne titulaire de l'emploi doit organiser son travail et gérer ses priorités afin de réaliser concurremment plusieurs mandats et fournir des réponses aux citoyens, aux autorités et aux collègues de l'institution, dans un délai qui tient compte des urgences et des attentes qui lui sont formulées. Elle est amenée à revoir régulièrement la planification de ses activités pour tenir compte de situations qui requièrent une intervention prioritaire et respecter les échéanciers légaux, administratifs ou convenus avec son supérieur immédiat.

## 3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

### 3.2.1. Répercussions

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du Protecteur du citoyen ;
- les services rendus au public ou à la clientèle ;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

Les fonctions de la personne titulaire de l'emploi contribuent directement au respect de la Loi sur l'accès au sein de l'institution, et des dispositions sur la confidentialité énoncées dans la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et dans la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*. L'exercice de cet emploi a un impact direct sur l'implantation et la réalisation des pratiques de l'institution en matière de protection des renseignements personnels. Elle doit porter attention aux préoccupations, aux attentes et aux besoins de l'institution.

Sur le plan du support et de l'orientation de l'action des employés de l'institution, la personne titulaire de l'emploi doit être en mesure d'assumer de façon autonome et avec initiative son rôle conseil et d'information auprès de ceux-ci.

Le degré de sensibilité des citoyens et de la direction de l'institution aux questions reliées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels crée un niveau d'exigence très élevé dans l'atteinte de la qualité des résultats attendus puisque les conséquences des actions et des décisions prises peuvent être lourdes au plan administratif et institutionnel.

En matière de qualité des services, bien que les décisions finales soient du ressort du Comité ou du responsable à la qualité des services, c'est la personne titulaire de l'emploi qui intervient et échange avec les citoyens pour recueillir ou préciser leurs motifs de plainte, et son analyse, sa préparation du dossier et ses recommandations ont un impact direct sur ces décisions. L'exercice de ces fonctions est essentiel pour l'implantation et la mise en œuvre des pratiques de l'institution en matière d'évaluation et de suivi de la qualité des services rendus aux citoyens.

Les mandats confiés à la personne titulaire de l'emploi par le supérieur immédiat doivent être accomplis avec rigueur et célérité, dans le respect des échéanciers fixés par la loi, les procédures institutionnelles et le supérieur immédiat.

L'emploi nécessite une aptitude à aborder les problèmes et leur solution avec ouverture d'esprit, empathie, écoute, jugement et imagination, la personne titulaire de l'emploi devant faire preuve d'un niveau élevé de polyvalence et de curiosité intellectuelle.

Pour ces motifs, la personne titulaire de l'emploi assume la responsabilité de ses jugements professionnels et la qualité de ses recommandations aux autorités de l'institution.

### 3.2.2. Coordination et supervision d'une équipe de travail

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision, à titre de :

Chef d'équipe

Supérieur immédiat

### 3.2.3. Coordination de projets, comités ou autres

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

En matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, la personne titulaire de l'emploi assure la réalisation et la coordination d'activités qui impliquent l'ensemble des gestionnaires et des employés de l'institution.

#### Comité institutionnel sur la qualité des services du Protecteur du citoyen

Ce Comité est composé de la Protectrice du citoyen, du vice-protecteur concerné et du Secrétaire général et directeur des affaires juridiques, en sa qualité de responsable de la qualité des services au sein de l'institution. La personne titulaire de l'emploi assume la liaison entre le Comité, les employés visés par les plaintes et leurs gestionnaires.

### 3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clientèles ou les interlocuteurs visés.

Pour réaliser ses mandats, la personne titulaire de l'emploi doit communiquer quotidiennement avec son supérieur immédiat, les conseillers juridiques, les délégués, les techniciens et agentes de secrétariat et avec la Protectrice du citoyen, les vice-protecteurs et les directeurs d'enquête.

Dans l'exercice des tâches relatives à la qualité des services, la communication avec les citoyens, les employés et leurs gestionnaires nécessite écoute, discrétion, tact et doigté. La personne titulaire de l'emploi a fréquemment à échanger avec des citoyens difficiles et être en mesure de rester calme, tout en faisant preuve d'une attitude lui permettant de mettre adéquatement fin à une discussion.

Elle doit également répondre à des demandes d'information de la part de citoyens en ce qui concerne l'accès à l'information. Elle agit de plus en cette matière comme répondante de l'institution auprès d'autres ministères et organismes, notamment la Commission d'accès à l'information.

Elle a aussi à contacter, dans le cadre de ses attributions, les fonctionnaires de certains ministères ou de l'Assemblée nationale, pour obtenir des renseignements ou des documents.

Elle rédige des projets de décisions, des avis, des communiqués et des résumés de décisions en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels qui doivent être clairs et structurés. Elle exprime clairement et efficacement ses idées par écrit et oralement, notamment dans le cadre des réunions du Comité et la rédaction des projets de décisions en qualité des services et en matière d'accès à l'information.

Elle doit manifester de grandes qualités de communication tant verbales qu'écrites et, le cas échéant, des habiletés en matière d'animation de rencontres de formation et d'échanges.

Elle est également appelée à témoigner, pour l'institution, devant la Commission d'accès à l'information.

Une grande maîtrise de la langue française écrite et parlée est exigée, de même qu'une connaissance fonctionnelle de la langue anglaise.

### 3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des précédents? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

L'application de la Loi sur l'accès ainsi que des dispositions de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* exige une compréhension et une intégration de notions complexes, tant légales qu'administratives, en vue de trouver des solutions aux situations concrètes soumises à l'attention de la personne titulaire de l'emploi.

La confidentialité des interventions et protection des renseignements personnels constituent des valeurs institutionnelles et le conseiller doit contribuer à développer et mettre en œuvre des stratégies originales et efficaces pour former, sensibiliser et informer le personnel, de façon continue, sur les règles et les impacts de l'application de la Loi sur l'accès.

L'exercice du rôle conseil, en raison même de la nature de l'institution et de la nature des données dont elle dispose, requiert une grande capacité à s'adapter rapidement à des situations variées et à fournir rapidement des réponses et des solutions innovatrices. En outre, la personne titulaire de l'emploi contribue à l'amélioration continue de plusieurs processus décisionnels internes, ce qui requiert de la créativité dans l'apport de solutions nouvelles et réalistes.

La créativité, l'objectivité, le jugement, la qualité du raisonnement, l'esprit d'analyse et de synthèse et le sens critique sont également essentiels dans le cadre des mandats confiés à la personne titulaire de l'emploi.

La personne titulaire de l'emploi doit enfin faire preuve d'initiative, de souplesse et de disponibilité, afin de répondre aux exigences de la fonction de secrétaire général de son supérieur immédiat.

### 3.5. CONNAISSANCES

#### 3.5.1. Connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Être familier avec l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet. Bien connaître et utiliser les banques de données pertinentes (jurisprudence, doctrine, lois). Connaissance pratique des logiciels de recherche juridique et des logiciels institutionnels.

Connaissance de la compétence, des pouvoirs et des activités de l'institution, de même que de sa structure administrative et de son fonctionnement.

Connaissance des attentes de l'institution, notamment en regard du Plan stratégique, de la Déclaration de services aux citoyens et de la documentation institutionnelle ou gouvernementale pertinente en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, ainsi que des moyens permettant de le concrétiser.

Connaissance théorique et pratique du fonctionnement de l'Assemblée nationale et du fonctionnement de l'administration publique québécoise, des ministères, organismes et instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Une grande maîtrise de la langue française écrite et parlée, et une connaissance fonctionnelle de l'anglais écrit et parlé sont exigées. La personne titulaire de l'emploi doit avoir une excellente capacité d'analyse, un fort esprit de synthèse, des habiletés marquées en rédaction et en relations interpersonnelles.

#### 3.5.2. Connaissances normatives (nature et motifs)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'énoncés de politiques, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

Connaissance des lois qui encadrent l'intervention du Protecteur du citoyen, soit la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, de même que de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, en particulier en ce qui concerne la communication des renseignements personnels au Protecteur du citoyen ou par lui et la confidentialité de ses dossiers.

Connaissance des autres lois d'ordre général relatives et pertinentes à l'exercice de la compétence du Protecteur du citoyen.

Connaissance des documents et processus institutionnels en matière de qualité des services. Connaissance des politiques, directives, documents et processus institutionnels en matière d'accès à l'information et protection des renseignements personnels.

## 4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

### 4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Diplôme universitaire terminal de premier cycle dans une discipline pertinente aux attributions du corps d'emploi dont l'obtention requiert un minimum de 16 années d'études.

### 4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

Cinq années d'expérience pertinente.

### **4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)**

La personne titulaire de l'emploi doit devenir rapidement autonome dans l'exercice de ses fonctions. Elle doit posséder une forte capacité d'apprentissage et d'adaptation à son nouvel environnement. Elle doit rapidement intégrer des informations et maîtriser de nouvelles connaissances.

## **5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES**

### **5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION**

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

La réalisation de l'ensemble des tâches doit s'effectuer avec beaucoup de rigueur et de discernement. Le volume de travail et la complexité des problématiques soumises exigent du titulaire de l'emploi un haut niveau d'attention et des standards de qualité et de rendement élevés. La marge d'erreur est pratiquement inexistante, puisqu'un bris de confidentialité peut avoir des conséquences dramatiques pour l'institution et pour le citoyen concerné.

Cet emploi comporte des tâches variées, exigeant un haut niveau de concentration. Il exige de pouvoir passer rapidement d'un dossier à l'autre, selon les priorités déterminées par les hautes autorités de l'institution, et est soumis aux imprévus inhérents à la nature fluctuante des demandes d'accès à l'information et des plaintes en qualité des services.

Il faut également tenir compte des spécificités des tâches et des mandats exercés au sein d'un Secrétariat général et direction des affaires juridiques, dont la proximité fonctionnelle avec les hautes autorités influence le travail au quotidien.

### **5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

#### **5.2.1. Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)**

La personne titulaire de l'emploi dispose des équipements et appareils bureautiques nécessaires à l'exercice de ses fonctions. De plus, elle dispose de divers logiciels pour la gestion des dossiers de plaintes et des dossiers administratifs, la recherche documentaire et juridique, les communications internes et externes, la rédaction et la gestion de ses activités.

Accès à un centre de documentation.

Possibilité d'utiliser un casque d'écoute téléphonique.

#### **5.2.2. Effort physique et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)**

Contacts fréquents avec clientèle difficile. Gestion du stress, notamment lors de témoignages devant la Commission d'accès à l'information.

## 6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

### 6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

Cette unité administrative regroupe en son sein les fonctions propres au Secrétariat général, en plus de celles relevant de la direction des affaires juridiques et du service des communications.

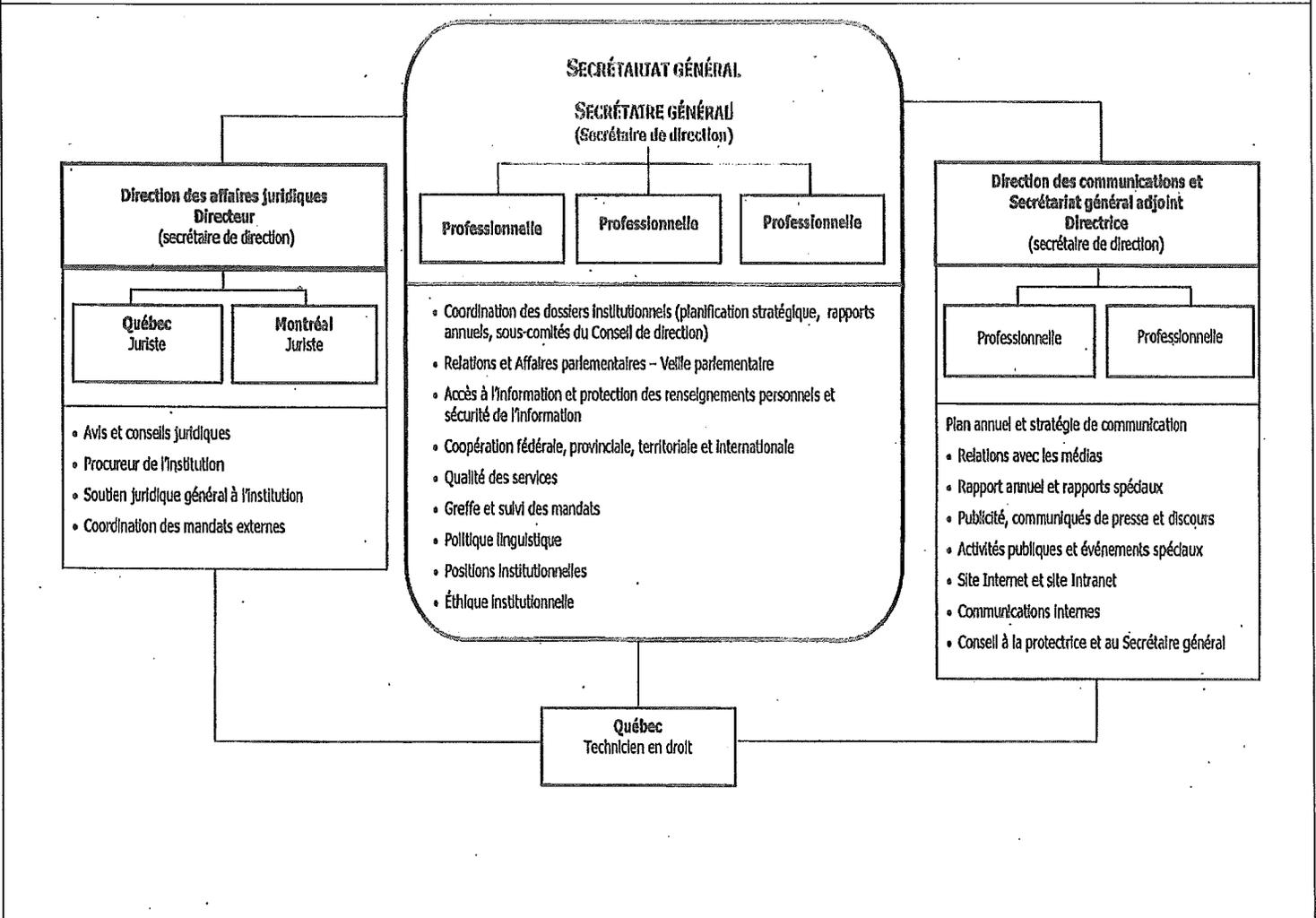
Le Secrétariat général est principalement responsable des affaires parlementaires, de la coordination des dossiers institutionnels (Planification stratégique, Déclaration de services aux citoyens, rapport annuel d'activités et de gestion, etc.), de la coopération nationale et internationale, de la qualité des services aux citoyens, du suivi des mandats émanant de la Protectrice, de la politique linguistique, des positions institutionnelles ainsi que de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Il assume également une fonction conseil de nature stratégique auprès de la Protectrice du citoyen.

La direction des affaires juridiques fournit principalement les avis et conseils juridiques à la Protectrice et aux unités administratives de l'institution, en plus de la représenter devant les tribunaux administratifs et de droit commun.

Le service des communications est principalement responsable des communications internes et externes de l'institution, incluant les relations avec les médias, la production et la diffusion des publications du Protecteur du citoyen, l'élaboration et la mise en œuvre des plans et stratégies de communications. Il se charge également de la production du rapport annuel du Protecteur du citoyen.

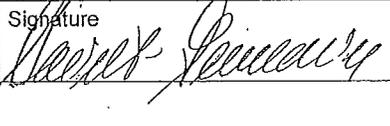
### 6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du Protecteur du citoyen. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (\*).



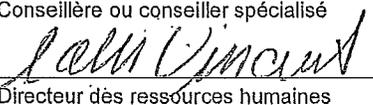
## 7. APPROBATION

### 7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

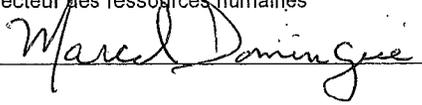
Supérieure ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
Secrétaire général et directeur des affaires juridiques	Jean-François Bernier		19-01-2010
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date
Protectrice du citoyen	Raymonde Saint-Germain		2010.01.13

## 8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

### 8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau	<i>Agent de recherche et de planification</i>	
Professionnel	<i>socio-économique (105) niveau EXPERT</i>	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date	
	2010.01.28	
Directeur des ressources humaines	Date	
	27/01/2010	

### 8.2. MISE À JOUR

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
	13/06/2012
Confirmation du niveau	
Directeur des ressources humaines	Date
	13/04/2012



## CONSEILLÈRE OU CONSEILLER À LA QUALITÉ DES SERVICES, À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### POSTE RÉGULIER

Échelle salariale: 52 773 \$ - 92 539\$

#### OFFRE D'EMPLOI PC-22-778

Un **emploi régulier** de conseillère ou conseiller à la qualité des services, à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels est présentement offert dans la direction du soutien à la gouvernance.

Le lieu de travail est situé au 1080, côte Beaver Hall, 10<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H2Z 1S8 OU au 800 Place d'Youville (selon le choix de la personne retenue).

#### Votre contribution

Sous la responsabilité du Directeur du soutien à la gouvernance, et en sa qualité de secrétaire du Comité institutionnel sur la qualité des services, vous conseillerez et assisterez principalement le directeur et le Comité dans le traitement des demandes soumises par les citoyens relativement à la qualité des services. Vous veillez à vous assurer de l'administration générale des demandes tout au long du processus de leur traitement et informerez le personnel dudit processus et des modifications pouvant y être éventuellement apportées. Vous aurez à développer et déployer des outils et initiatives institutionnels contribuant à l'amélioration continue de la qualité des services.

Dans l'exercice de vos fonctions, vous assisterez et conseillerez également le directeur dans le traitement des demandes d'accès à l'information formulées par les citoyens et dans la protection des renseignements personnels au sein de l'institution. Vous aurez également à agir en qualité de personne-ressource auprès des gestionnaires et du personnel du Protecteur du citoyen.

Vous aurez à donner la formation au personnel en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, en plus d'assurer la mise à jour des outils institutionnels en ces domaines.

Enfin, vous serez impliqué dans la préparation du rapport annuel de gestion de l'institution. Vous pourriez également être amenée à recevoir des mandats ponctuels et à exercer certains pouvoirs délégués par le Protecteur du citoyen.

#### Votre expertise et vos savoirs

En vue de contribuer aux objectifs de l'organisation ainsi qu'à sa mission, vous devez entre autres fait preuve d'un excellent jugement, ainsi qu'un très bon degré d'autonomie et d'initiative. Le respect des échéanciers légaux et institutionnels étant crucial pour occuper les fonctions de l'emploi, vous êtes une personne reconnue pour bien organiser votre travail, de façon rigoureuse et diligente.

Vous démontrez également une bonne capacité d'adaptation, de la polyvalence, une curiosité intellectuelle et une ouverture d'esprit, eu égard notamment à la diversité de mandats ad hoc pouvant vous être confiés.

La capacité à établir des relations interpersonnelles saines est primordiale pour occuper ce poste. Par le fait même, vous devez faire preuve de tact, de discrétion et de diplomatie.

Enfin, vous présentez des compétences supérieures en rédaction.

## Les essentiels

Pour occuper ce poste, vous devez :

- Détenir un diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) dans une discipline pertinente aux fonctions de l'emploi. Chaque année de scolarité manquante peut être compensée par une année de scolarité pertinente de niveau supérieur ou par deux années d'expérience pertinente;
- Posséder un minimum de trois années d'expérience de niveau professionnel, pertinentes aux fonctions de l'emploi. Sera considérée pertinente toute expérience en lien avec le domaine de l'accès à l'information.

Représente un atout :

- Une connaissance des principes et obligations qui découlent de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Une expérience en qualité des services;
- Une expérience au sein d'un organisme réalisant des enquêtes ou traitant des plaintes;
- Une connaissance de logiciels de caviardage numérique;
- Une expérience dans la reddition de compte et la préparation de rapports annuels de gestion.

Notez que, préalablement à l'embauche, vous devrez satisfaire aux exigences d'une enquête sur les antécédents judiciaires.

## POUR SOUMETTRE VOTRE CANDIDATURE

1- Les candidatures devront être reçues au plus tard le **7 décembre 2022 (une entrée en fonction en janvier est souhaitée)**.

2- Transmettez votre curriculum à l'attention de **Mme Cynthia Racine**, par courriel à [offredeservice@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:offredeservice@protecteurducitoyen.qc.ca) en précisant le numéro d'offre d'emploi **PC-22-778**;