

Montréal, le 17 février 2015

Monsieur ...
Revenu Québec
3800, rue de Marly, Secteur ...
Québec (Québec) G1X 4A5

Objet : Plainte à l'endroit de l'Agence du revenu du Québec
N/Réf. : 1006282

Monsieur,

La Commission d'accès à l'information est saisie d'une plainte formulée par M. ... (le plaignant) à l'endroit de l'Agence du revenu du Québec (l'ARQ). Le plaignant soumet que l'ARQ ne respecte pas la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹ ni le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*².

Il formule plusieurs reproches à l'endroit du site Internet de l'ARQ, notamment son aspect minimaliste et peu convivial, un moteur de recherche désuet et peu performant, une page inadéquate concernant l'accès à l'information et l'absence de certains documents requis par le Règlement sur la diffusion. Il formule également d'autres reproches, comme l'absence d'un numéro sans frais pour rejoindre la direction responsable de l'accès aux documents et la formation inadéquate des agents du service à la clientèle.

La Commission a procédé à une enquête aux termes de laquelle elle a obtenu les observations de l'ARQ. Cette enquête n'a porté que sur le respect des dispositions de la Loi sur l'accès et du Règlement sur la diffusion puisque la Commission n'a pas à se prononcer sur les autres éléments d'insatisfaction du plaignant qui ne relèvent pas de sa compétence. La Commission constate que

¹ RLRQ, c. A-2.1, la Loi sur l'accès.

² RLRQ, c. A-2.1, r.2, le Règlement sur la diffusion.

la Direction du traitement des plaintes de l'ARQ a également été saisie des reproches formulés par le plaignant et y a répondu le 15 mars 2013.

Dispositions applicables

La Loi sur l'accès prévoit qu'un organisme public doit diffuser, dans un site Internet, les documents et les renseignements identifiés par règlement du gouvernement et mettre en œuvre les mesures favorisant l'accès à l'information qui y sont édictées :

16.1. Un organisme public, à l'exception du Lieutenant-gouverneur, de l'Assemblée nationale et d'une personne qu'elle désigne pour exercer une fonction en relevant, doit diffuser, dans un site Internet, les documents ou renseignements accessibles en vertu de la loi qui sont identifiés par règlement du gouvernement et mettre en œuvre les mesures favorisant l'accès à l'information édictées par ce règlement.

Le gouvernement a adopté en 2008 le Règlement sur la diffusion qui prévoit qu'un organisme doit diffuser, pour une certaine période, certains documents sur son site Internet.

4. Un organisme public doit diffuser sur un site Internet les documents ou les renseignements suivants, dans la mesure où ils sont accessibles en vertu de la loi:

1° l'organigramme;

2° les noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement, sauf ceux des cadres des classes 6 à 10 visés par la Directive concernant la classification et la gestion des emplois de cadres et de leurs titulaires (C.T. 198195, 2002-04-30) ou suivant les adaptations nécessaires si cette directive ne lui est pas applicable;

3° le nom du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les coordonnées permettant de communiquer avec lui;

4° le plan de classification de ses documents exigé en vertu du deuxième alinéa de l'article 16 de la Loi ou, selon le cas, la liste de classement exigée par le premier alinéa de cet article;

5° l'inventaire de ses fichiers de renseignements personnels établi en vertu de l'article 76 de la Loi;

6° le registre établi en vertu de l'article 67.3 de la Loi;

7° les études, les rapports de recherches ou de statistiques, produits par l'organisme public ou pour son compte dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public;

8° les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public;

9° les registres publics prévus expressément par la loi dont il est responsable;

10° la description des services qu'il offre et des programmes qu'il met en œuvre ainsi que les formulaires qui s'y rattachent;

11° les lois, les règlements, les codes de déontologie ou d'éthique, les directives, les politiques et autres documents de même nature servant à la prise de décision concernant les droits des administrés, qu'il est chargé d'appliquer;

12° les projets de règlement publiés à la *Gazette officielle du Québec* en vertu de l'article 8 de la Loi sur les règlements (chapitre R-18.1) dont il est responsable;

13° les renseignements relatifs aux contrats qu'il a conclus et prévus à l'article 22 de la Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1);

14° la liste de ses engagements financiers transmise au Contrôleur des finances et que celui-ci achemine à l'Assemblée nationale, conformément au paragraphe 7.1 de l'article 5 de la Directive numéro 4-80 concernant les demandes de certification d'engagement, certains engagements de 25 000 \$ ou plus et les demandes de paiement (C.T. 128500, 80-08-26);

15° les documents qu'il produit et qui sont déposés, conformément au Règlement de l'Assemblée nationale, aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions, dont ceux qui sont énumérés dans la liste établie conformément à l'article 58 de ce règlement.

Les documents ou renseignements visés aux paragraphes 1 à 9 doivent être accessibles directement sur le site Internet de l'organisme et ceux visés aux paragraphes suivants peuvent

l'être au moyen d'un lien hypertexte menant vers un autre site Internet.

Toutefois, un organisme public n'est pas tenu de diffuser les documents énumérés aux paragraphes 7, 14 et 15 s'ils ont été produits avant le 29 novembre 2009.

Il n'est pas tenu également de diffuser les documents visés au paragraphe 8 s'ils ont été transmis avant le 29 novembre 2009.

Enfin, un organisme public détenant un registre visé au paragraphe 9 n'est pas tenu de diffuser les renseignements versés dans ce registre avant le 29 novembre 2009.

5. Un organisme public doit diffuser un document ou un renseignement visé à l'article 4 sur un site Internet avec diligence et l'y laisser tant qu'il est à jour ou jusqu'à ce qu'il ait le statut de document semi-actif suivant son calendrier de conservation.

L'enquête

Le plaignant soutient que plusieurs documents ou renseignements identifiés aux différents paragraphes de l'article 4 du Règlement sur la diffusion n'apparaissent pas sur le site Internet de l'ARQ. De plus, il indique qu'il a dû consulter plusieurs pages de ce site avant de trouver la section « accès à l'information » et qu'une recherche par mots clés ne lui a pas permis de repérer cette section du site.

Dans le cadre de l'enquête, l'ARQ a indiqué à la Commission l'endroit sur son site Internet où se trouvent certaines informations identifiées comme manquantes par le plaignant et fourni des explications quant à d'autres éléments qui ne s'y retrouvent pas. Entre autres, l'ARQ n'a diffusé aucun document transmis dans le cadre d'une demande d'accès (l'article 4 (8) du Règlement sur la diffusion), indiquant qu'environ 95 % des demandes qu'elle reçoit visent l'accès à des renseignements personnels. À ce jour, elle considère qu'aucun document transmis dans le cadre d'une demande d'accès ne présentait un intérêt pour l'information du public, et ce, à la lumière d'une analyse régulière de ces documents.

Le plaignant doute de cette affirmation. Toutefois, l'enquête ne démontre pas qu'il y a contravention aux termes actuels du Règlement sur la diffusion qui laissent une discrétion à l'organisme pour déterminer si des documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès présentent un intérêt pour l'information du public. L'explication fournie par l'ARQ, voulant qu'il s'agisse dans la très grande majorité des cas de renseignements personnels, est raisonnable.

À ce sujet, la Commission constate que les modifications proposées au Règlement sur la diffusion feront en sorte, si le projet est adopté, que la plupart des documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès devront être diffusés à compter du 1^{er} avril prochain³ et qu'un organisme n'aura plus à évaluer s'ils présentent un intérêt pour l'information du public. Néanmoins, la protection des renseignements personnels devra être assurée par les organismes.

Il ressort également de cette enquête que les documents que doit diffuser l'ARQ se trouvaient répartis à divers endroits sur son site Internet, ce qui explique, en partie, les difficultés rencontrées par le plaignant lors de ses recherches. Ce dernier s'est dit satisfait des explications reçues concernant plusieurs de ces documents.

Toutefois, depuis la plainte, l'ARQ a modifié son site Internet. Une section « accès à l'information et protection des renseignements confidentiels », contenant trois sections, a été mise en place :

- *Comment faire une demande d'accès*, qui contient notamment la démarche à suivre, les coordonnées du responsable de l'accès, les coûts, les recours et un hyperlien vers le site de la Commission;
- *Documents et renseignements visés par le Règlement sur la diffusion* qui comprend les rubriques énoncées à ce règlement et, le cas échéant, les documents pertinents ou des hyperliens vers le site où ils peuvent être consultés et des explications lorsqu'aucun document n'est diffusé sous une rubrique;

³ *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (projet), (2014) 146 G.O. II, 4183, le Règlement sur la diffusion.

-
- *Protection des renseignements confidentiels* qui contient certaines explications à ce sujet et un lien vers la politique sur la protection et la sécurité de l'information de l'ARQ.

Ainsi, les modifications apportées au moyen de cette section facilement repérable, tant à partir de la page d'accueil du site (onglet « à propos ») que par une recherche par les mots clés « accès à l'information » ou « diffusion », apportent des solutions à plusieurs éléments d'insatisfaction soulevés par le plaignant.

La Commission est satisfaite des modifications apportées par l'ARQ à son site Internet qui facilitent la recherche d'informations pertinentes relatives à l'accès à l'information et la protection des renseignements confidentiels. L'objectif des dispositions relatives à la diffusion proactive étant de permettre aux citoyens d'avoir accès à certains documents d'intérêt sans formalité particulière, il importe que ces derniers puissent facilement être repérés sur le site Internet de l'organisme.

En conséquence, la Commission ferme le présent dossier.

Diane Poitras
Juge administratif
c.c. M. ...