

Bilan du traitement des demandes d'accès aux documents

Préparé par le Service du greffe

Déposé au Conseil municipal du 12 juin 2017

La Ville traite les demandes d'accès aux documents conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1).

Nombre et nature des demandes

Le Service du greffe

Le Service du greffe traite les demandes d'accès visant les documents détenus par les services centraux.

Service du greffe	
Nombre de demandes	3 815
Délai moyen	21,65 jours
Délai médian	16,00 jours
<u>Nature des demandes</u>	
Études environnementales	38,28 %
Rapports du Service des incendies	38,16 %
Habitation	9,54 %
Affaires contractuelles	7,91 %
Rapports et études	2,26 %
Ressources humaines	1,69 %
Évaluation et taxes	1,66 %
Autres	0,50 %

Les demandes de nature environnementale visent des documents d'évaluations environnementales et les rejets industriels pour un emplacement précis. En grande majorité, les firmes d'experts en environnement formulent les demandes d'accès à ces documents dans le cadre d'analyse environnementale.

Les rapports du Service de sécurité incendie incluent les rapports d'intervention et d'inspection. Les firmes d'assurances de biens (54 %) et les citoyens (46 %) formulent ces demandes.

Les demandes relatives à l'habitation concernent principalement la salubrité et les subventions. Les citoyens et des organismes de défense des locataires désirent obtenir ces documents.

Ces trois catégories regroupent 85 % des demandes reçues par le Service du greffe.

La durée moyenne de traitement de 21,65 jours est supérieure à celle de l'année précédente (19,51 jours)¹. Le traitement des demandes d'accès est effectué par une petite équipe (2,4 personnes/années) et l'absence prolongée pour maladie d'une personne a inévitablement ralenti le traitement.

Les arrondissements

Les secrétaires d'arrondissement traitent les demandes pour les documents détenus par leur arrondissement. (Voir annexe 1 pour le nombre de demandes par arrondissement).

Arrondissement	
Nombre de demandes	5 607
Délai moyen	18,64 jours
Délai médian	14,00 jours
<u>Nature des demandes</u>	
Immeubles	67,65 %
Circulation	8,56 %
Infrastructure	5,20 %
Affaires contractuelles	4,02 %
Autres	14,50 %

Les dossiers des immeubles comprennent les documents relatifs aux permis et aux inspections. Les documents relatifs aux panneaux de signalisation et à l'application du règlement sur la circulation sont regroupés dans la catégorie «circulation». Ces deux catégories totalisent 76 % des demandes d'accès.

¹ (20,92 en 2014, 24,00 en 2013)

Le Service de police

La Section des archives du SPVM traite les demandes du Service de police de Montréal.

Service de police	
Nombre de demandes	7 897
Délai moyen	50 jours *
<u>Nature des demandes</u>	
Rapport d'évènement	97 %
Dossiers administratifs	3 %

* Le Service de police a affecté des ressources supplémentaires au traitement des demandes d'accès. Depuis novembre 2016, le délai moyen est de 13 jours.

Le nombre de demandes acceptées, partiellement acceptées ou refusées

	Réponse favorable	Réponse partiellement favorable	Réponse défavorable	Document inexistant
Arrondissements	66,25 %	21,50 %	1,75 %	9,83 %
Service du greffe	51,00 %	35,12 %	2,34 %	11,20 %
Service de police	3,00 %	65,00 %	30,00 %	2,00 %

Service du greffe

Le Service de police doit régulièrement caviarder des renseignements personnels avant de remettre des documents, ce qui explique le nombre important de réponses partiellement favorables. Le Service du greffe doit également caviarder les informations personnelles des rapports d'intervention du Service de prévention incendie et des plaintes au Service de l'environnement.

Service de police

Le Service de police doit répondre défavorablement à plusieurs demandes. Ces demandes visent soit des enquêtes en cours ou des renseignements personnels qui doivent être protégés en vertu de la Loi.

Motifs des refus

Essentiellement, les refus sont motivés par les articles de loi suivants :

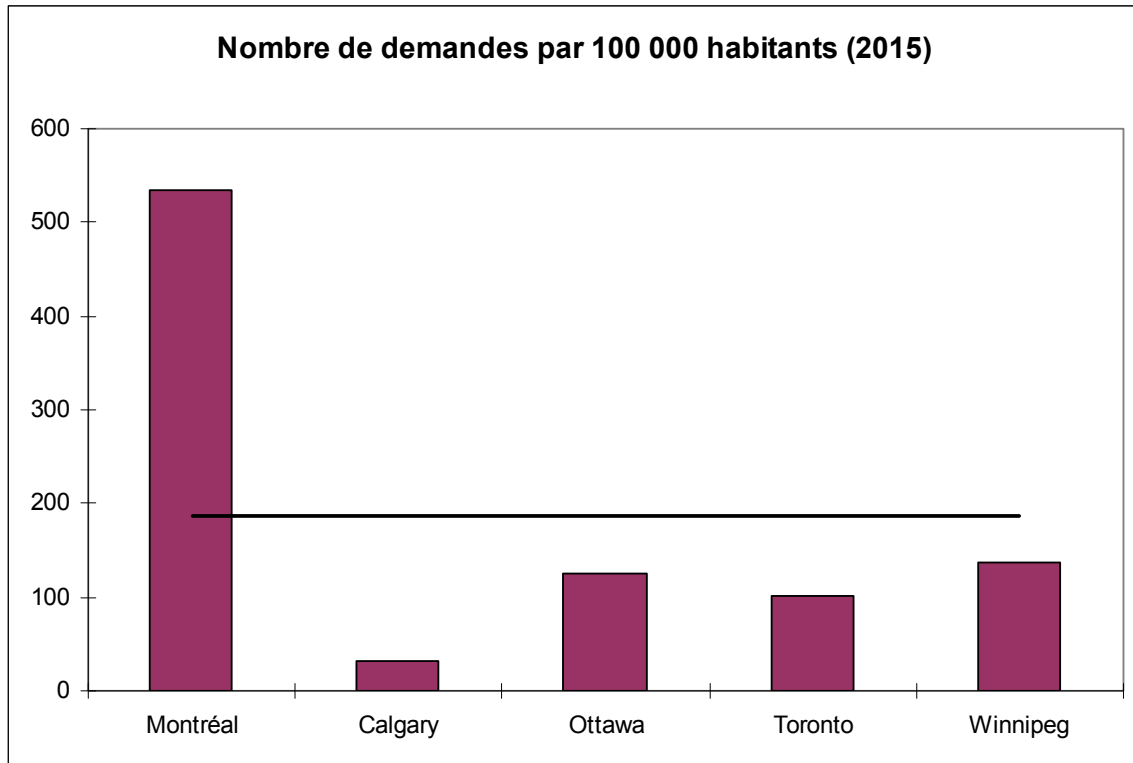
- renseignements personnels (article 53 et suivants);
- renseignements industriels, techniques ou financiers d'un tiers (art. 23);
- recommandation et analyse dans le cadre d'un processus décisionnel (art. 37 et 39);
- renseignements industriels et financiers de la Ville (art. 22).

Le nombre de demandes de révision à la Commission d'accès à l'information

À la suite du traitement de quelque 17 000 demandes, les décisions du responsable et des responsables substituts de l'accès ont fait l'objet de 28 demandes de révision à la Commission d'accès à l'information (CAI). Les décisions de la Ville ont été maintenues pour 14 demandes et révisées pour 6 cas. Un exercice de médiation à l'initiative de la CAI a permis de résoudre 8 demandes de révision.

Réseau d'étalonnage municipal du Canada (REM Canada)

Les données du Réseau d'étalonnage municipal du Canada (REM Canada) révèlent que la Ville de Montréal traite un nombre élevé de demandes d'accès en comparaison aux autres villes canadiennes. Le graphique suivant le démontre de façon éloquent.



Trois facteurs justifient cet écart.

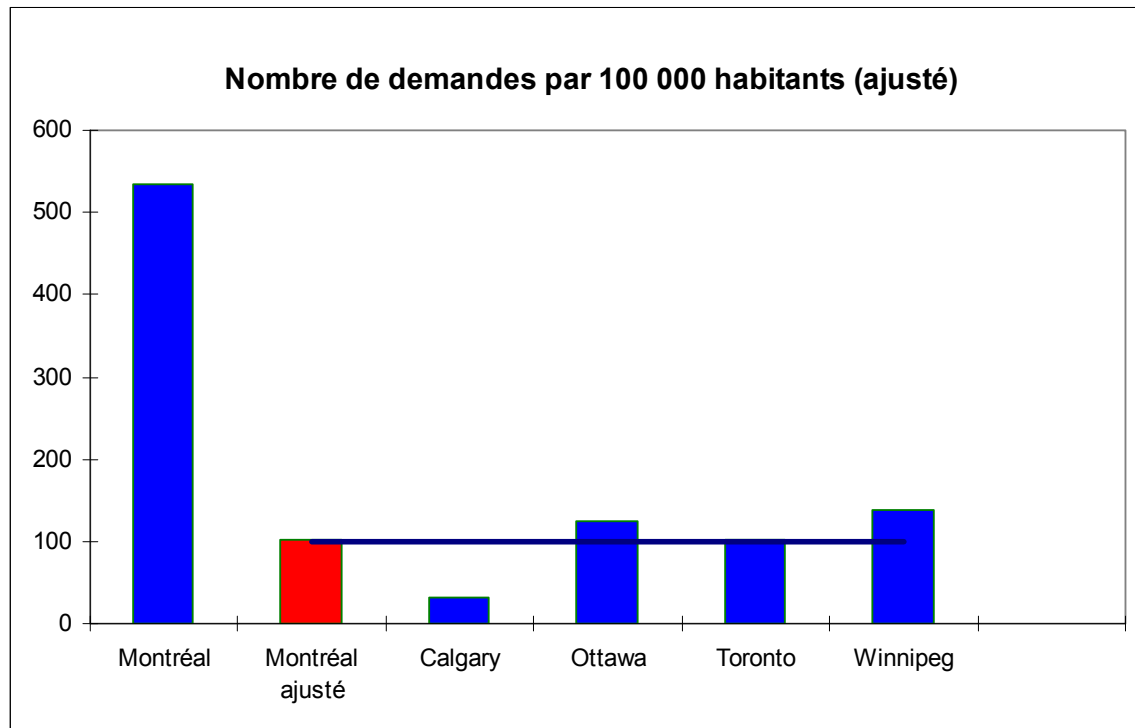
Les procédures d'accès aux documents

L'écart du nombre de demandes se justifie principalement par des procédures d'accès différentes des autres grandes villes canadiennes. Les demandes visant des documents fréquemment demandés ne sont pas traitées par le responsable de l'accès. Les services, qui détiennent les documents, remettent directement les documents aux demandeurs. Ainsi, la transmission des documents suivants n'est pas comptabilisée à titre de demandes d'accès :

- dossier d'immeubles (permis de construction);
- dossier environnemental;
- rapports d'intervention et inspection du Service des incendies;
- rapports d'évènement du Service de police.

Ces catégories de documents constituent la majorité des demandes d'accès traitées par la Ville de Montréal. Afin de mieux nous comparer aux autres villes canadiennes, nous

avons retiré ces catégories de documents de nos statistiques. Suite à ces ajustements, nous constatons que la Ville de Montréal reçoit un nombre de demandes d'accès comparable aux autres grandes villes canadiennes.



L'organisation municipale

Plusieurs demandes d'accès impliquent une ouverture de dossier par le Service du greffe et par un arrondissement (environ 725). Par exemple, une demande visant l'ensemble des documents pour un immeuble nécessite la création d'un dossier en arrondissement (dossier d'immeuble) et par le Service du greffe (dossier environnemental et rapport d'inspection du Service des incendies). Dans ces cas, une seule demande génère l'ouverture de deux dossiers.

Les frais

Les frais exigés pour traiter une demande d'accès sont beaucoup moins élevés que les grandes villes canadiennes.

À Montréal, les frais maximums sont définis par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r. 3). Seuls des frais de 0,38 \$ la page pour leur production sont en vigueur. De plus, ces frais ne s'appliquent pas si le coût total est inférieur à 20 \$, alors que le règlement prévoit une franchise de seulement 7,55 \$.

Dans les autres villes, des frais d'ouverture de dossiers, de recherche, de préparation des documents et de reproduction sont exigés (voir tableau en annexe 2).

Recommandations

Dans le but d'améliorer l'accès aux documents, nous recommandons d'examiner la pertinence d'implanter le modèle des grandes villes canadiennes où plusieurs documents sont remis sans procéder à une demande formelle déposée en vertu de la Loi. Selon ce modèle, les documents fréquemment demandés sont remis aux demandeurs par les détenteurs des documents.

Cette analyse devra prendre en compte les enjeux suivants.

Améliorer le service aux citoyens

L'objectif doit être d'améliorer le service aux citoyens. Actuellement, les citoyens utilisent un guichet unique pour les demandes d'accès aux documents des services centraux et un autre pour les documents de leur arrondissement. L'implantation du modèle canadien implique un accroissement du nombre de points de service pour l'obtention des documents, donc complexifie le processus pour les citoyens. Par contre, le retrait d'un intervenant (le responsable de l'accès) pourrait réduire les délais pour le traitement de l'information.

Conserver des coûts convenables

Le retrait de l'intervention du responsable de l'accès permettrait de réduire certains coûts de traitement d'une demande. Par contre, le responsable de l'accès et les responsables substitués en arrondissement ont optimisé le processus. La remise des documents par leurs détenteurs peut entraîner une perte d'efficacité et une augmentation des coûts.

Préserver les droits des citoyens prévus par la Loi

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels prévoit qu'une demande d'accès doit être répondue dans un délai maximal de trente jours. Si le demandeur est insatisfait du traitement d'une demande, il peut en faire appel de la décision du responsable à la Commission d'accès aux documents. Ces droits devront être préservés si des modifications au traitement des demandes d'accès sont mises en œuvre.

Annexes

Annexe 1

Nombre des demandes d'accès par arrondissement

Ahuntsic-Cartierville	316
Anjou	138
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	503
Île-Bizard	63
Lachine	148
LaSalle	142
Le Plateau-Mont-Royal	584
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	320
Montréal-Nord	286
Outremont	221
Pierrefonds	257
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	320
Rosemont	438
Saint-Laurent	265
Saint-Léonard	171
Sud-Ouest	251
Verdun	249
Ville-Marie	566
Villeray-Petite-Patrie	369

Annexe 2

ACCÈS AUX DOCUMENTS DANS D'AUTRES MUNICIPALITÉS AU CANADA – SOMMAIRE COMPARATIF

	Montréal	Toronto	Calgary	Winnipeg	Ottawa
Pour déposer une demande	0 \$	5 \$	25 \$	0 \$	5 \$
Autres frais	<ul style="list-style-type: none"> • 0,38 \$ par page reproduite • 15,50 \$ fixe pour un rapport d'incident (police ou pompier). <p><u>Pour une personne physique, l'accès est gratuit si le total des frais est inférieur à 20 \$</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 0,20 \$ par page reproduite • 15 \$ par 15 minutes de programmation requise pour remettre les documents • 7,50 \$ par 15 minutes de recherche requise et pour la préparation des documents • 66,30 \$ pour le dossier 	<ul style="list-style-type: none"> • 0,25 \$ par page reproduite • 20 \$ par 15 minutes de programmation • 6,75 \$ par 15 minutes de recherche et pour la préparation des documents • 78 \$ pour un rapport d'incendie • Dossiers de propriétés 27 \$ à 139 \$ <p><u>Ces frais sont facturés seulement si le total des coûts excède 150 \$</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 0,20 \$ par page reproduite • 15 \$ par ½ heure suite aux deux premières heures • 10 \$ par 15 minutes de programmation <p><u>Sans frais pour les 2 premières heures de recherche et préparation des documents</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 0,20 \$ par page reproduite • 15 \$ par 15 minutes de programmation • 7,50 \$ par 15 minutes de recherche et pour la préparation des documents
Documents qui ne sont pas remis par le responsable de l'accès		<ul style="list-style-type: none"> • Relevés, plans et permis des immeubles (66,30 \$ + 0,50 \$/page) • Rapports d'incendies (78 \$) • Documents du Service de Police • Documents des bibliothèques publiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Permis • Dossiers environnementaux • Rapports des pompiers (incidents et prévention) • Documents du Service de Police 	<ul style="list-style-type: none"> • Plans et permis de propriété • Dossiers environnementaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents environnementaux • Rapports <u>sommaires</u> d'incendie • Documents du Service de Police