



PAR COURRIEL

Le 14 mars 2022

N/Réf. : 22-059010-001

Objet : Demande d'accès à des documents

Madame,

Nous avons traité votre demande d'accès à des documents reçue le 14 février 2022 conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) [ci-après désignée la « Loi sur l'accès »].

À la suite des précisions que vous avez fournies en date du 25 février 2022 à madame Gisèle Bahie, de notre direction, nous comprenons de votre demande que vous désirez obtenir, pour les douze derniers mois, des indicateurs détaillés de résultats pour tous les centres d'appels de Revenu Québec qui offrent des services aux citoyennes et aux citoyens. Plus précisément, vous désirez connaître le nombre total d'appels, le nombre d'appels rejetés, le temps d'attente, le nombre de préposé(e)s ou d'agent(e)s en ligne ainsi que leur taux d'occupation.

Au terme des recherches effectuées dans le cadre du traitement de votre requête, nous avons obtenu les renseignements demandés, lesquels sont accessibles en totalité. Ces renseignements ont été compilés dans les deux tableaux joints à la présente.

... 2

Conformément aux articles 51 et 101 de la Loi sur l'accès, vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et articles suivants), faire une demande de révision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente jours qui suivent la date de la présente. À cet effet, nous joignons à notre envoi le document intitulé *Avis de recours*.

Nous vous prions d'accepter, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.

La responsable organisationnelle de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements confidentiels,

A handwritten signature in blue ink that reads "Karine Hébert." The signature is written in a cursive, flowing style.

M^e Karine Hébert, avocate

p. j. (3)

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 (RLRQ, chapitre A-2.1) (ci-après désignée la «Loi sur l'accès») et/ou de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002).

RÉVISION DEVANT LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi sur l'accès 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 (ci-après désignée la « Commission ») 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).

L'adresse de la Commission est la suivante :

QUÉBEC

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL

2045, rue Stanley, bureau 900
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone : 514 873-4196
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 514 844-6170

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 sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents 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 dans les trente (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 sur l'accès prévoit explicitement que la Commission peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de trente (30) jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la Loi sur l'accès stipule qu'une personne directement intéressée peut interjeter appel sur toute question de droit ou de compétence, devant le juge de la Cour du Québec, de la décision finale de la Commission, y compris une ordonnance de la Commission rendue au terme d'une enquête, ou, sur permission d'un juge de cette Cour, d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais et frais

L'article 149 de la Loi sur l'accès stipule que l'appel est formé par le dépôt auprès de la Cour du Québec d'un avis à cet effet précisant les questions de droit ou de compétence qui devraient être examinées en appel

L'avis d'appel doit être déposé au greffe de la Cour du Québec dans les trente (30) jours qui suivent la date de la réception de la décision finale par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la Loi sur l'accès, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans le dix (10) jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

Le secrétaire de la Commission transmet au greffe, pour tenir lieu de dossier conjoint, un exemplaire de la décision contestée et les pièces de la contestation.