

La PROTECTION des RENSEIGNEMENTS PERSONNELS dans les ENTREPRISES

La protection des renseignements personnels constitue un aspect du droit au respect de votre vie privée. C'est un droit fondamental qui doit être respecté par les entreprises en vertu de la LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ.

Cette loi prévoit que les renseignements personnels qui vous concernent sont confidentiels.

QUELLES SONT LES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI ?

Les entreprises faisant affaire au Québec qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels sont assujetties à cette loi, sauf exceptions. De plus, les ordres professionnels sont également visés par cette loi en ce qui concerne les renseignements personnels autres que ceux détenus relativement au contrôle de l'exercice de la profession.

L'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LES ENTREPRISES :

QUELS SONT VOS DROITS ?

Sauf exceptions, les entreprises visées doivent :

1.

vous donner accès à vos renseignements personnels;

2.

vous permettre de faire rectifier vos renseignements personnels qui seraient, par exemple, inexacts ou incomplets.

COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS OU UNE DEMANDE DE RECTIFICATION AUPRÈS D'UNE ENTREPRISE ?

ÉTAPES

DÉMARCHES

1. ENVOI D'UNE DEMANDE À UNE ENTREPRISE :



Vous ne pouvez avoir accès qu'à vos propres renseignements personnels. Vous pouvez demander de corriger vos renseignements personnels s'ils sont, par exemple, inexacts ou incomplets. Il vous faut adresser une demande écrite à l'entreprise. Vous trouverez des modèles de lettres au www.cai.gouv.qc.ca.

demande d'accès à des renseignements personnels

demande de rectification de renseignements personnels

2. DÉLAI DE RÉPONSE



L'entreprise doit répondre à votre demande d'accès ou de rectification dans les 30 jours suivant sa réception. L'absence de réponse de sa part, à l'expiration de ce délai, équivaut à un refus.

3. MODALITÉS D'ACCÈS ET COÛTS



Vous pouvez choisir :

- de prendre connaissance de vos renseignements personnels sur place;
- d'en prendre connaissance par voie électronique, lorsque cela est possible;
- d'en obtenir une copie.

La consultation des renseignements personnels est gratuite. Des frais raisonnables peuvent être exigés pour leur transcription, leur reproduction ou leur transmission.

Si vous êtes une personne handicapée, vous pouvez demander que des mesures d'accommodement raisonnables soient prises pour vous permettre d'exercer votre droit d'accès.

4. EN CAS DE REFUS : DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE À LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION



Si vous avez transmis à une entreprise une demande d'accès ou de rectification écrite, vous pouvez, dans un délai de 30 jours après le refus ou l'expiration du délai de réponse, demander un examen de cette mécontente en écrivant à la Commission. Vous trouverez un modèle de demande d'examen de mécontente au www.cai.gouv.qc.ca.

5. DÉCISION DE LA COMMISSION



La Commission agit en tant que tribunal administratif. Toutes les parties ont l'occasion de présenter leur preuve et de faire valoir leur point de vue auprès d'un commissaire. Ce dernier dispose généralement d'un délai de trois mois pour rendre une décision.

Vous pourrez être appelé à collaborer à un processus de médiation, lorsque la situation s'y prête.

La PROTECTION des RENSEIGNEMENTS PERSONNELS dans les ENTREPRISES

La Loi impose aux entreprises des obligations qui ont trait à la collecte, à la conservation, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels.

Par exemple, les entreprises :

- ne doivent recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier;
- doivent vous indiquer la raison pour laquelle les renseignements sont demandés, la façon dont ils seront utilisés ainsi que les catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements personnels;
- doivent vous informer de vos droits d'accès et de rectification et de l'endroit où votre dossier sera détenu;
- doivent prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'elles détiennent;
- doivent, dans certains cas, obtenir votre consentement pour utiliser vos renseignements personnels ou pour les communiquer à des tiers;
- doivent s'assurer que vos renseignements personnels sont à jour et exacts au moment où elles les utilisent pour prendre une décision vous concernant.

PLAINTES portant sur la PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS dans le SECTEUR PRIVÉ

La Commission peut recevoir vos plaintes si vous avez des raisons de croire qu'une entreprise n'a pas respecté ses obligations prévues par la Loi sur la protection des renseignements personnels. Vous devez adresser votre plainte par écrit à la Commission et joindre toute l'information pertinente.

Les LISTES NOMINATIVES utilisées à des FINS COMMERCIALES ou PHILANTHROPIQUES

Une liste nominative est une liste de noms, de numéros de téléphone, d'adresses géographiques ou technologiques de personnes physiques. La Loi applicable au secteur privé permet aux entreprises, à certaines conditions, d'utiliser ces listes pour vendre des biens ou des services ou pour solliciter des dons.

Toute personne peut y faire retrancher les renseignements qui la concernent. La demande de retrait peut être verbale ou écrite et adressée à

toute personne qui détient ou utilise la liste. Vous trouverez un modèle de demande de retrait d'une liste nominative au www.cai.gouv.qc.ca.

L'entreprise doit procéder au retrait avec diligence et s'assurer qu'aucune autre sollicitation ne sera faite à la personne. Si l'entreprise ne répond pas à votre exigence, vous pouvez soumettre une « Demande d'examen de mécontente » en écrivant à la Commission d'accès à l'information.

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

Ces renseignements ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne doivent d'aucune façon être interprétés comme des opinions juridiques. Pour plus de précisions, voir notamment la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1). Vous pouvez également communiquer avec la Commission pour obtenir de plus amples renseignements.



LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

ACCÈS À L'INFORMATION

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

QUELS SONT VOS DROITS ?

COMMENT FAIRE UNE DEMANDE ?



Commission d'accès à l'information du Québec

LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION : AU SERVICE DES CITOYENS DEPUIS 1982

La Commission d'accès à l'information est l'organisme public responsable de l'application de deux lois :

1.

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

2.

la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

LA COMMISSION EXERCE DEUX FONCTIONS IMPORTANTES :

Tribunal administratif

Sur demande, la Commission d'accès à l'information révisé la décision d'un **organisme public** qui refuse de vous donner accès à un document ou à vos renseignements personnels, ou qui refuse de corriger ou de détruire vos renseignements personnels.

Sur demande, la Commission décide des méseventes qui surviennent lorsqu'une **entreprise** refuse à un citoyen l'accès à ses renseignements personnels ou refuse de les corriger, de les détruire ou de les retirer d'une liste nominative utilisée à des fins de prospection commerciale ou philanthropique.

Organisme de surveillance

La Commission surveille et contrôle la collecte, l'utilisation, la conservation et la communication des renseignements personnels, tant par les organismes publics que par les entreprises. Pour mener à bien ce mandat, la Commission procède, entre autres, à des **inspections** et à des **enquêtes**.

L'ACCÈS aux DOCUMENTS et la PROTECTION des RENSEIGNEMENTS PERSONNELS dans les ORGANISMES PUBLICS

L'accès aux documents administratifs et la confidentialité des renseignements personnels détenus par les organismes publics constituent des droits reconnus par la **LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**.

LES PRINCIPAUX ORGANISMES VISÉS PAR LA LOI

Environ 2 800 organismes publics québécois sont assujettis à la Loi sur l'accès, notamment :

- les ministères et organismes gouvernementaux;
- les municipalités;
- les centres locaux de développement (CLD) et les conférences régionales des élus (CRÉ);
- les commissions scolaires, certains collèges privés, les cégeps et les universités;
- les établissements de santé et de services sociaux, comme les centres hospitaliers, les CSSS et les agences de la santé et des services sociaux;
- les ordres professionnels (en ce qui concerne les documents détenus relativement au contrôle de l'exercice de la profession).

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

QUELS SONT VOS DROITS DANS LE SECTEUR PUBLIC ?

Sauf exceptions, les organismes publics doivent :

1.


vous donner accès à tous les documents qu'ils détiennent dans l'exercice de leurs fonctions, quelle que soit la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre;

2.

vous donner accès à vos renseignements personnels et vous permettre de faire rectifier les renseignements qui seraient, par exemple, inexacts ou incomplets.



COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION À UN ORGANISME PUBLIC ?

ÉTAPES	DÉMARCHES
1. ENVOI D'UNE DEMANDE À UN ORGANISME PUBLIC :	 Vous devez adresser votre demande au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'organisme public visé. Vous trouverez des modèles de lettres ainsi que la liste de ces responsables au www.cai.gouv.qc.ca . POUR DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS : Votre demande au responsable de l'accès peut être verbale ou écrite. Toutefois, seule une demande écrite permettra à la Commission de réviser la décision du responsable, en cas de refus. POUR VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS OU LEUR RECTIFICATION : <ul style="list-style-type: none">• Vous ne pouvez avoir accès qu'à vos propres renseignements personnels.• Vous pouvez demander au responsable de corriger vos renseignements personnels s'ils sont inexacts ou incomplets, par exemple.• Vous devez adresser votre demande par écrit au responsable de l'accès.
demande d'accès à des documents administratifs	
demande d'accès à des renseignements personnels	
demande de rectification de renseignements personnels	
2. DÉLAI DE RÉPONSE	 Le responsable doit répondre à votre demande d'accès ou de rectification dans les 20 jours suivant sa réception. Il peut toutefois prolonger ce délai d'un maximum de 10 jours si nécessaire . L'absence de réponse de sa part, à l'expiration de ce délai, équivaut à un refus.
3. MODALITÉS D'ACCÈS ET COÛTS	 Vous pouvez choisir : <ul style="list-style-type: none">• de consulter les documents sur place;• de les consulter par voie électronique, lorsque cela est possible;• d'en obtenir une copie. La consultation sur place est gratuite. L'organisme peut exiger des frais pour la transcription, la transmission ou la reproduction de copies. Si vous êtes une personne handicapée , vous pouvez demander que des mesures d'accommodement raisonnables soient prises pour vous permettre d'exercer votre droit d'accès.
4. EN CAS DE REFUS : DEMANDE DE RÉVISION À LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION	 Vous pouvez, dans les 30 jours suivant la date de la décision du responsable de l'accès ou l'expiration du délai de réponse, demandé la révision de cette décision en écrivant à la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez un modèle de demande de révision au www.cai.gouv.qc.ca .
5. DÉCISION DE LA COMMISSION	 La Commission agit en tant que tribunal administratif. Toutes les parties ont l'occasion de présenter leur preuve et de faire valoir leur point de vue auprès d'un commissaire. Ce dernier dispose généralement d'un délai de trois mois pour rendre une décision. Vous pourrez être appelé à collaborer à un processus de médiation , lorsque la situation s'y prête.

La PROTECTION des RENSEIGNEMENTS PERSONNELS dans les ORGANISMES PUBLICS

La Loi impose aux organismes publics des obligations qui ont trait à la collecte, à la conservation, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels.

Par exemple, les organismes publics :

- ne peuvent recueillir des renseignements personnels que si cela est nécessaire à l'exercice de leurs attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont ils ont la gestion;
- doivent, avant de recueillir vos renseignements personnels, vous informer, notamment, des fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, des catégories de personnes qui y auront accès et des droits d'accès et de rectification prévus par la Loi;
- ne peuvent utiliser vos renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf exceptions;
- doivent prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent;
- doivent s'assurer que vos renseignements personnels sont à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés;
- doivent détruire ces renseignements lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés sont accomplies.

PLAINTES portant sur L'ACCÈS AUX DOCUMENTS et sur la PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS dans le SECTEUR PUBLIC

La Commission peut recevoir vos plaintes si vous avez des raisons de croire qu'un organisme public n'a pas respecté ses obligations prévues par la Loi sur l'accès. Vous devez adresser votre plainte par écrit à la Commission et joindre toute l'information pertinente.

Pour joindre la Commission d'accès à l'information

QUÉBEC (siège)
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL
Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

TÉLÉPHONE SANS FRAIS POUR LES DEUX BUREAUX :
1 888 528-7741

COURRIER ÉLECTRONIQUE
cai.communications@cai.gouv.qc.ca

SITE INTERNET
www.cai.gouv.qc.ca

Pour toute information générale, veuillez vous adresser à SERVICES QUÉBEC :

TÉLÉPHONE
418 644-4545 (région de Québec)
514 644-4545 (région de Montréal)
1 877 644-4545 (ailleurs au Québec, sans frais)

SITE INTERNET
www.gouv.qc.ca