

ENTREPRISE PRIVÉE

POUR MIEUX COMPRENDRE VOTRE DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE ET LE RÔLE DE LA COMMISSION

RÔLE DE LA COMMISSION

La Commission d'accès à l'information (Commission) est un organisme de surveillance ainsi qu'un tribunal administratif. Dans le cadre de ses fonctions juridictionnelles, la Commission examine les décisions des entreprises qui refusent de vous donner accès à vos renseignements personnels ou encore de rectifier ou de détruire vos renseignements personnels.

La Commission 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** (Loi sur l'accès);
2. La **Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé** (Loi sur le privé).

Quelles sont les entreprises visées par la Loi sur le privé?

Les entreprises faisant affaire au Québec et qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels sont assujetties à cette loi, sauf exception. 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 exception, les entreprises visées doivent :

1. Vous donner accès à vos renseignements personnels;
2. Vous permettre de faire corriger vos renseignements personnels s'ils sont inexacts, équivoques ou incomplets.

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

1. Envoi d'une demande à une entreprise

Vous ne pouvez avoir accès qu'à vos propres renseignements personnels. Vous pouvez demander de faire corriger vos renseignements personnels s'ils sont, par exemple, inexacts, équivoques ou incomplets. Vous devez transmettre votre demande d'accès à vos renseignements personnels ou votre demande de rectification de vos renseignements personnels à l'entreprise détentrice de ces renseignements. Toutefois, **seule une demande écrite** permettra à la Commission d'examiner la décision de l'entreprise, en cas de refus de cette dernière.

Vous trouverez des modèles de formulaires de demande d'accès ou de rectification à l'adresse suivante : www.cai.gouv.qc.ca.

Les documents remis avec la demande d'examen de mécontentement seront transmis à l'entreprise visée par cette dernière. De plus, ils seront publics et accessibles, à moins d'une requête particulière.

2. Délai de réponse

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

3. Modalités d'accès et coûts

Vous pouvez proposer :

- de consulter vos renseignements personnels sur place;
- de les consulter par voie d'un support de l'information (courriel, site internet, nuage, etc.), lorsque cela est possible;
- d'en obtenir une copie papier ou une copie inscrite sur un autre support documentaire (clé USB, CD, etc.), lorsque cela est possible.

La consultation sur place 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 ou d'absence de réponse à votre demande : délai pour déposer une demande d'examen de mécontentement à la Commission d'accès à l'information

Si vous avez transmis à une entreprise une demande écrite, vous pouvez, dans les **30 jours suivant la date de la réponse** ou dans les **30 jours suivant l'expiration du délai pour y répondre**, demander un examen de cette mécontentement en vous adressant par écrit à la Commission. Pour ce faire, vous devez remplir et signer le formulaire de demande d'examen de mécontentement en y joignant une copie de la demande faite à l'entreprise ainsi qu'une copie de la réponse, le cas échéant.

Il est possible de valider les délais pour soumettre une demande auprès du personnel de la Commission en composant le 1 (888) 528-7741. Lorsque la demande est présentée hors délai devant la Commission, vous devez faire valoir un motif raisonnable afin d'être relevé du défaut de non-respect de ce délai.

5. Médiation

Pendant le traitement de votre demande, la Commission vous invite à collaborer au processus de médiation qui est offert par des professionnels et des avocats de la Commission, selon l'objet du dossier et si la situation s'y prête. Il est à noter que la médiation est un processus indépendant de la mise au rôle d'audience et qu'elle ne retarde pas le traitement du dossier par un juge administratif. La médiation est un service alternatif de règlement des conflits et la Commission offre cette opportunité aux citoyens afin de diminuer les délais d'attente et de trouver une solution qui satisfasse les parties. Actuellement, ce service confidentiel et volontaire règle près de 70% des dossiers déposés devant la Commission.