

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Mission et clientèle

La Commission d'accès à l'information est un tribunal administratif et un organisme de surveillance qui veille principalement à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Elle voit aussi à la promotion et au respect des droits des citoyens à l'accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels. La Commission d'accès à l'information a pour principales clientèles les citoyens, les ministères et organismes publics et les entreprises privées.

Engagements mutuels en matière de qualité des services

Engagements de la Commission

La Commission d'accès à l'information s'engage à vous :

- Servir avec respect;
- Traiter de façon équitable et impartiale;
- Répondre avec diligence;
- Simplifier l'accès aux services;
- Donner l'information pertinente et fiable à l'exercice de vos droits et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

Soucieuse de faciliter l'exercice des droits des citoyens en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels, la Commission prend en considération les besoins particuliers des personnes qu'elle accompagne lorsqu'elles en font la demande. À cette fin, la Commission s'assure notamment de mettre en place des mesures pour favoriser l'accessibilité à l'ensemble de ses services aux personnes en situation de handicap.

Engagements de la clientèle

La Commission s'attend à ce que vous traitiez son personnel avec égard lors de vos échanges, et ce, conformément à sa Politique de prévention de la violence dans les relations entre son personnel et la clientèle.

Nous comptons également sur vous pour :

- Faire preuve de civilité et de respect lors de vos communications avec le personnel et les parties impliquées;
- Nous fournir des renseignements à jour et les documents demandés dans les délais requis;
- Nous informer le plus rapidement possible de tout changement concernant vos coordonnées;
- Vous préparer lors d'une rencontre de médiation ou d'une audience selon les instructions publiées dans notre site Web;
- Nous communiquer vos commentaires sur la qualité de nos services.

Normes de services de la Commission

Service de renseignements généraux

Notre site Web donne accès en tout temps à des informations générales sur vos droits et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Vous pouvez également nous joindre par téléphone, par courriel, par la poste ou en personne (sur rendez-vous) du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Nos engagements	Cibles
1. Vous offrir en tout temps de l'information sur vos droits, obligations et recours en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels dans notre site Web. <ul style="list-style-type: none">• https://www.cai.gouv.qc.ca/	100 % du temps
2. Répondre à votre appel téléphonique en trois minutes ou moins.	80 % des appels téléphoniques

Nos engagements		Cibles
3.	Répondre à votre message laissé dans la boîte vocale des renseignements généraux de la Commission dans un délai d'un jour ouvrable ou moins.	80 % des messages vocaux
4.	Répondre à votre courriel dans un délai de deux jours ouvrables ou moins.	95 % des courriels
5.	Répondre à votre demande de renseignements reçue par la poste dans un délai de deux jours ouvrables ou moins.	95 % des demandes reçues par la poste
6.	Vous rencontrer dans un délai de 15 minutes ou moins suivant l'heure de votre rendez-vous à nos bureaux de Québec ou de Montréal.	95 % des rencontres

Formulaires et lettres types

Afin de faciliter les démarches pour les citoyens, entreprises privées, ministères et organismes publics, la Commission a préparé différents formulaires et lettres types qui leur permettent d'exercer leurs droits ou de respecter leurs obligations.

La Commission prête assistance à toute personne qui requiert son aide pour formuler une demande auprès d'elle.

Engagements sur les normes de services		Cibles
7.	Vous donner accès en tout temps aux formulaires et lettres types dans notre site Web. <ul style="list-style-type: none"> https://www.cai.gouv.qc.ca/formulaires-et-lettres-types/. 	100 % du temps
8.	Vous prêter assistance sur rendez-vous, dans un délai de deux jours ouvrables ou moins suivant votre demande, pour remplir un formulaire ou une lettre type à l'intention de la Commission. <ul style="list-style-type: none"> Pour prendre rendez-vous : 1 888 528-7741 	80 % des demandes

Audience au tribunal administratif de la Commission

L'audience est un des mécanismes prévus par la loi pour obtenir les observations des parties devant le tribunal administratif de la Commission.

Engagements sur les normes de services		Cibles
9.	Communiquer avec vous dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins suivant la réception de votre demande d'intervention du tribunal pour confirmer que votre dossier est en traitement.	80 % des demandes d'intervention
10.	Envoyer un avis de convocation à une audience de la Commission en tant que partie concernée dans un délai 15 jours ouvrables ou plus avant l'audience.	100 % des avis de convocation
11.	Vous donner accès en tout temps à l'horaire des audiences tenues par le tribunal administratif dans le site Web de la Commission <ul style="list-style-type: none"> https://www.cai.gouv.qc.ca/audiences/horaire-des-audiences/ 	100 % du temps

Publication des décisions de la Commission

La Commission publie dans son site Web les décisions prises dans le cadre de ses activités de surveillance ainsi que les jugements rendus par son tribunal administratif.

Engagements sur les normes de services		Cibles
12.	Vous donner accès en tout temps, dans notre site Web aux décisions rendues dans le cadre des activités de surveillance et du tribunal administratif. <ul style="list-style-type: none"> https://www.cai.gouv.qc.ca/decisions-et-avis/ 	100 % du temps

Registre des agents de renseignements personnels

La Commission tient à jour un registre des agents de renseignements personnels conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Tout agent de renseignements personnels qui exploite une telle entreprise au Québec a l'obligation de s'inscrire à ce registre public. Mis à jour et publié dans le site Web de la Commission, le registre informe le consommateur des entreprises susceptibles de préparer et de communiquer à des tiers des rapports de crédit à son sujet.

Engagements sur les normes de services	Cibles
13. Vous donner accès en tout temps au registre des agents de renseignements personnels dans le site Web de la Commission. <ul style="list-style-type: none"> • https://www.cai.gouv.qc.ca/liste-des-agents-de-renseignements-personnels/ 	100 % du temps

Liste des organismes assujettis et des responsables de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

La Commission publie et met à jour dans son site Web la liste des organismes publics et des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels en fonction des changements déclarés par les organisations assujetties. Cette liste est utile pour toute personne qui souhaite faire une demande d'accès à un document ou à un renseignement personnel détenu par un organisme public.

Engagements sur les normes de services	Cibles
14. Vous donner accès en tout temps à la <i>Liste des organismes publics et de leurs responsables de l'accès aux documents publics et de la protection des renseignements personnels</i> dans le site Web de la Commission. <ul style="list-style-type: none"> • https://www.cai.gouv.qc.ca/liste-des-organismes-assujettis-et-des-responsables-de-lapplication-de-la-loi-sur-lacces/ 	100 % du temps

Vos recours en cas d'insatisfaction

Vous êtes insatisfait d'un service de la Commission? Nous sommes à votre écoute.

Vous devez dans un premier temps communiquer avec la personne responsable de votre dossier pour lui faire part de votre insatisfaction et demander des explications ou des corrections, le cas échéant.

- Si votre insatisfaction persiste, vous pouvez communiquer avec la personne responsable de la qualité des services pour connaître vos recours et demander, le cas échéant, de corriger la situation.
- Veuillez prendre note que toute contestation d'une décision prise en vertu de la loi, des décisions relatives à la gestion du recours par un juge administratif ou d'une enquête en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels ainsi que toute plainte relative à un contrat public ne sera pas traitée. La personne responsable de la qualité des services vous dirigera dans ce cas vers l'autorité compétente.

Vous pouvez formuler une plainte ou un commentaire

Par téléphone au **1 888 528-7741** de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 du lundi au vendredi.

Par courriel à l'adresse qualiteservices@cai.gouv.qc.ca

Par la poste à l'attention du Responsable de la qualité des services
 Commission d'accès à l'information
 Bureau 900
 2045, rue Stanley
 Montréal (Québec) H3A 2V4

Nos engagements	Cibles
Lorsque vous formulez une plainte	
15. Une confirmation par courriel ou par la poste de la prise en charge de votre plainte vous sera transmise dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.	100 % des plaintes
16. Votre plainte sera traitée dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la confirmation de la prise en charge de votre plainte.	95 % des plaintes
Lorsque vous formulez un commentaire écrit	
17. Vous recevrez un accusé de réception pour tout commentaire écrit transmis à la personne responsable de la qualité des services si vous avez fourni vos coordonnées pour vous joindre.	100 % des commentaires

Si vous estimez ne pas avoir obtenu satisfaction à la suite du traitement de votre plainte, vous pouvez communiquer avec le Protecteur du citoyen en appelant au numéro sans frais 1 800 463-5070, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Nous vous invitons aussi à consulter notre *Politique de traitement des plaintes liées à la qualité des services* accessible dans le site Web de la Commission. <https://www.cai.gouv.qc.ca/a-propos/qualite-de-nos-services-plainte-a-legard-de-la-cai/>

Heures de service et coordonnées pour nous joindre

Nos heures de service sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Pour obtenir de l'information dans notre site Web : <https://www.cai.gouv.qc.ca/>
- Pour communiquer avec nous par courriel : renseignements@cai.gouv.qc.ca
- Pour prendre rendez-vous pour une rencontre en personne : renseignements@cai.gouv.qc.ca
- Pour communiquer avec nous par téléphone sans frais : 1 888 528-7741. Il est possible de laisser un message dans notre boîte vocale en dehors des heures d'ouverture.
- Pour communiquer avec nous par la poste :

Québec

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Montréal

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Date

Publiée le 1^{er} avril 2023