



Commission d'accès  
à l'information  
du Québec

# Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Mars 2025

# 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*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et de la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* et de leurs règlements afférents.

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 de l'information de nature générale, fiable et pertinente à l'exercice de vos droits et recours en matière d'accès aux documents, de protection des renseignements personnels et des renseignements de santé et de services sociaux.

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 par l'entremise de ses divers canaux de communication. 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 à la violence dans la relation avec la clientèle externe.

#### Québec

525, boul. René-Lévesque Est  
Bureau 2.36  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone : 418 528-7741

#### Montréal

2045, rue Stanley  
Bureau 900  
Montréal (Québec) H3A 2V4  
Téléphone : 514 873-4196



Commission d'accès  
à l'information  
du Québec

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 à la tenue d'une rencontre de médiation ou d'une audience dans le respect des [règles de preuve et procédure de la Commission](#);
- Nous communiquer vos commentaires sur la qualité de nos services.

## Normes de service de la Commission

### Site Web, service téléphonique et courriel général

Le site Web constitue la plateforme privilégiée par la Commission pour informer ses clientèles en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Accessible en tout temps, il renseigne les citoyennes et les citoyens sur leurs droits et les organismes publics et les entreprises sur leurs obligations, notamment en lien avec l'accès aux documents des organismes publics, la protection des renseignements personnels et les renseignements de santé et de services sociaux.

**L'offre de service téléphonique et courriel général de la Commission se décline comme suit :**

- Vous informer de ses heures d'ouverture et des coordonnées des bureaux;
- Vous prêter assistance, sur demande, pour remplir une lettre type ou un formulaire à l'attention de la Commission;
- Vous informer sur la façon de faire une demande, notamment :
  - d'accès aux documents détenus par les organismes publics;
  - de rectification de renseignements personnels;
  - de rectification ou d'accès aux renseignements de santé et de services sociaux;
  - de révision;
  - d'examen de mécontentement;
- Vous fournir les informations nécessaires afin de [déposer une plainte](#) concernant le respect des lois sous la responsabilité de la Commission;
- Vous acheminer, sur demande, les formulaires, guides et outils disponibles dans son site Web;
- Vous donner le nom et les coordonnées des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels des organismes assujettis à la Loi sur l'accès.

Nos engagements	Cibles
1. Vous offrir en tout temps de l'information sur vos droits, obligations et recours en matière d'accès aux documents, de protection des renseignements personnels et de renseignements de santé et services sociaux dans notre site Web. <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.cai.gouv.qc.ca/">https://www.cai.gouv.qc.ca/</a></li></ul>	100 % du temps
2. Répondre à votre appel au service téléphonique général de la Commission dans un délai de 5 minutes ou moins.	80 % des appels téléphoniques

Nos engagements	Cibles
3. Respecter les standards d'accessibilité pour tout nouveau document en format PDF déposé sur le site Web.	100 % du nouveau contenu

### Formulaires et lettres types

Afin de faciliter les démarches pour les citoyens, entreprises privées, ministères et organismes publics, la Commission offre 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 service	Cibles
4. Vous donner accès en tout temps aux formulaires et lettres types dans notre site Web. <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="https://www.cai.gouv.qc.ca/formulaires-et-lettres-types/">https://www.cai.gouv.qc.ca/formulaires-et-lettres-types/</a>.</li> </ul>	100 % du temps
5. Vous assister, sur rendez-vous, dans un délai de deux jours ouvrables ou moins, lorsque vous avez besoin de soutien en personne ou à distance pour remplir un formulaire ou une lettre type à l'attention de la Commission. <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour prendre rendez-vous : 1 888 528-7741</li> </ul>	80 % des demandes

### Audience au tribunal administratif de la Commission

Quand les parties impliquées dans un litige ne parviennent pas à une entente en médiation, elles peuvent faire valoir leurs arguments auprès de la Commission, qui agit comme tribunal administratif. Dans ce cas, les parties sont entendues par un juge administratif qui rend ensuite une décision conformément aux lois applicables.

Engagements sur les normes de service	Cibles
6. Communiquer avec vous dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins suivant la réception de votre demande au tribunal pour confirmer que votre dossier est en traitement.	80 % des demandes d'intervention
7. 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
8. 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"> <li><a href="https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_Horaire_Audiences.pdf">https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_Horaire_Audiences.pdf</a></li> </ul>	100 % du temps

### Publications des décisions de la Commission

La Commission publie dans son site Web les ordonnances et les recommandations prises dans le cadre de ses activités de surveillance ainsi que les décisions du tribunal administratif.

Engagements sur les normes de service	Cibles
9. Vous donner accès en tout temps, dans le site Web, aux décisions rendues dans le cadre des activités de surveillance et du tribunal administratif	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 citoyen des entreprises susceptibles de constituer un dossier ou de préparer et de communiquer à des tiers des rapports de crédit à son sujet.

Engagements sur les normes de service	Cibles
10. 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"><li>• <a href="https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_LI_Agents_RP.pdf">https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_LI_Agents_RP.pdf</a></li></ul>	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 service	Cibles
11. 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"><li>• <a href="https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_LI_Resp_Acces.pdf">https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_LI_Resp_Acces.pdf</a></li></ul>	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 du 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 les insatisfactions concernant les avis, recommandations, ordonnances ou décisions rendus en vertu de la loi, la gestion d'instance, le traitement d'un dossier par un juge administratif ou les activités de surveillance de la Commission ne relèvent pas de la compétence de la personne responsable de la qualité des services. Celle-ci vous dirigera dans ce cas vers l'instance appropriée.

### **Vous pouvez formuler une plainte ou un commentaire**

Par téléphone au **1 888 528-7741**

Par courriel à l'adresse [qualiteservices@cai.gouv.qc.ca](mailto: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	
12. Vous transmettre une confirmation de la prise en charge de votre plainte dans un délai de 5 jours ouvrables suivant sa réception.	90 % des plaintes
13. Traiter votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la confirmation de sa prise en charge.	90 % des plaintes

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. 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/commission-acces-information/nous-joindre#qualite>

### **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.

- **Le site Web de la Commission est son principal canal de communication :** <https://www.cai.gouv.qc.ca/>

- Pour communiquer avec nous en lien avec un recours que vous avez soumis (demande de révision, demande d'examen de mécontentement) : [cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca)
- Pour une demande de renseignements généraux : [renseignements@cai.gouv.qc.ca](mailto:renseignements@cai.gouv.qc.ca)
- Pour prendre rendez-vous pour une rencontre en personne pour remplir un formulaire ou une lettre type à l'attention de la Commission : [renseignements@cai.gouv.qc.ca](mailto:renseignements@cai.gouv.qc.ca)
- Pour communiquer avec nous par téléphone sans frais : 1 888 528-7741.
- 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**

Mise à jour le 31 mars 2025