



Commission d'accès
à l'information
du Québec



Déclaration de services aux citoyens



Février 2004

La mission de la Commission d'accès à l'information

La Commission d'accès à l'information est l'organisme public qui voit 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*.

Lorsqu'il y a litige en matière d'accès aux documents des organismes publics, ou de protection de renseignements personnels dans les organismes publics ou les entreprises privées, la Commission entend les parties et rend une décision suivant les principes de la loi.

Elle joue également des rôles de surveillance, de contrôle et de conseil pour les deux lois qu'elle applique.

Les services offerts par la Commission

À tout citoyen

Nous sommes à votre service pour vous fournir renseignements et conseils sur toute question portant sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne téléphonique sans frais, ainsi que par courrier postal, par télécopieur et par courrier électronique. De plus, nos documents d'information sont disponibles au comptoir et sur notre site Internet.

Aux parties à un litige soumis à l'attention de la Commission

- Un organisme public vous a refusé l'accès à un document administratif, à votre dossier personnel ou à la correction de ce dernier : la Commission peut réviser le bien-fondé du refus.

- Une entreprise privée vous a refusé l'accès à votre dossier personnel ou la correction de ce dernier : la Commission peut examiner cette mésentente.

Que vous nous adressiez une demande de révision ou d'examen de mésentente, la Commission peut offrir aux parties concernées une médiation afin de trouver une solution mutuellement satisfaisante.

- Vous avez des reproches portant sur la cueillette, la conservation, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé : la Commission peut traiter votre plainte.

Si la plainte est fondée, la Commission voit à ce que soient apportés des correctifs aux pratiques fautives.

Quel que soit le litige soumis à l'attention de la Commission, des documents d'information vous expliqueront les procédures.

Aux organismes publics voulant échanger entre eux des renseignements nominatifs

La Commission doit donner son avis sur des ententes de communication de renseignements nominatifs entre organismes publics sans le consentement des personnes concernées. La Commission prescrit les conditions de réalisation de ces communications.

Aux chercheurs voulant recevoir des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées

La Commission peut autoriser les chercheurs à recevoir des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées dans le but d'étude, de recherche ou de statistique. La Commission a élaboré des critères précis d'autorisation et elle impose des conditions visant à respecter la confidentialité et la sécurité des données.

À l'Assemblée nationale et au gouvernement du Québec

Sur demande ou de sa propre initiative, la Commission exerce un rôle conseil permettant d'intervenir en donnant des avis sur des projets de loi, des projets de règlement ou d'autres projets gouvernementaux qui ont un impact sur l'accès aux documents ou sur la protection des renseignements personnels.

Aux organismes publics et aux entreprises privées

La Commission répond aux besoins d'information et fournit des conseils sur la façon d'être en conformité avec la loi. Elle mène des vérifications sur les pratiques en matière de collecte, de conservation, d'utilisation ou de communication des renseignements personnels.

Nos engagements

Courtoisie et respect

- Vous êtes traité avec courtoisie et respect dans toutes vos communications avec le personnel de la Commission.
- Les personnes qui s'adressent à vous s'identifient.
- Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, vous êtes immédiatement accueilli par un membre du personnel de la Commission qui vous fournit tous les renseignements qui peuvent vous être nécessaires.
- Si vous êtes convoqué à une audience de la Commission en tant que partie concernée, un avis vous est envoyé au moins 6 semaines et au plus 8 semaines à l'avance.
- Si vous êtes assigné comme témoin et qu'un ordre de comparaître doit être émis, celui-ci devrait vous être signifié au moins dix jours à l'avance.

Accessibilité

- Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Vous pouvez nous joindre de partout au Québec au moyen d'une ligne téléphonique sans frais.
- Vous pouvez laisser un message en tout temps sur notre boîte vocale.
- Les audiences de la Commission sont tenues dans toutes les régions du Québec.
- Les services vous sont offerts en français. En conformité avec notre politique linguistique, ils peuvent vous être offerts en anglais sur demande.
- Si vous désirez communiquer avec un membre du personnel devant être absent pour quelque temps, vous serez informé de la date de son retour et dirigé vers une autre personne au besoin.

Assistance

- Un personnel compétent vous aide dans vos démarches et vous fournit toute l'information nécessaire.
- Nos règles de procédure vous sont communiquées sur demande et sont disponibles sur notre site Internet.
- Nous développons constamment de nouveaux outils d'assistance afin de faciliter le recours à nos services.

Célérité

- Nous nous engageons à vous répondre le plus rapidement possible lorsque vous faites appel à nos services.
- Nos préposés s'efforcent de prendre immédiatement en charge votre appel téléphonique.
- Nous communiquons avec vous dans un délai d'un jour ouvrable si vous laissez un message sur la boîte vocale lorsque toutes les lignes sont occupées.
- Nous vous répondons dans un délai de trois jours ouvrables à la suite d'une demande d'information générale par courrier postal, télécopieur ou courriel.
- Nous communiquons avec vous dans un délai de dix jours ouvrables à la suite d'un litige soumis à l'attention de la Commission et faisant appel à l'intervention du tribunal.
- Nous nous engageons à développer constamment de nouveaux outils afin d'accélérer la prestation de services dans tous nos domaines d'activités.

Impartialité, équité et justification de la décision

- Votre demande est traitée en toute impartialité et équité en fonction des critères établis par la loi et par la Commission. Ces critères peuvent vous être communiqués.
- Les décisions prises par la Commission sont écrites et elles contiennent les motifs sur lesquels elles s'appuient.

Accès à l'information et confidentialité

- La Commission vous garantit le respect intégral des principes contenus à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Si vous avez des plaintes à formuler

En dépit de nos efforts pour répondre adéquatement à vos besoins, il peut se produire des situations créant de l'insatisfaction relativement à la qualité des services que vous avez reçus.

Si cela se produisait, vous pourrez adresser une plainte au responsable des plaintes de la Commission. Dès réception, le responsable des plaintes assurera un retour d'appel dans un délai d'un jour ouvrable et assurera le traitement complet de votre plainte dans un délai de 10 jours ouvrables. Vous pourrez communiquer avec le responsable des plaintes :

par téléphone

Téléphone : (418) 528-7741
N° sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : (418) 529-3102

par courrier électronique

cai.communications@cai.gouv.qc.ca

ou par écrit à l'adresse suivante

Responsable des plaintes
Commission d'accès à l'information
575, rue Saint-Amable, bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer nos services et nos normes de qualité sont révisées régulièrement

Nous nous engageons à vous consulter sur votre degré de satisfaction quant aux services rendus par la Commission. Afin de recevoir vos commentaires et vos suggestions relativement à la qualité de nos services, nous mettons à votre disposition une boîte vocale : 1 888 528-7741, disponible 24 heures sur 24, et une rubrique « Vos commentaires » dans notre site Internet www.cai.gouv.qc.ca

Nos normes de qualité sont révisées régulièrement et, à chaque fois, notre déclaration de services est mise à jour.

Les résultats obtenus quant à nos engagements sur la qualité des services sont rendus publics dans notre rapport annuel.

L'importance de votre collaboration

Afin de nous permettre de traiter adéquatement votre dossier et de vous fournir le service auquel vous avez droit, nous comptons sur vous pour :

- fournir le plus tôt possible après le dépôt d'une demande ou d'une plainte tous les documents nécessaires au traitement de votre dossier ;
- nous informer de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone ;
- effectuer, dès la réception de l'avis de convocation à une rencontre de médiation ou à une audience, les démarches nécessaires afin d'être prêt à procéder à la date prévue, notamment en vous procurant les documents que vous entendez utiliser et en vous assurant de votre disponibilité et, le cas échéant, de celle de vos témoins et de votre procureur.

Message de la présidente

Les engagements que nous prenons dans cette déclaration définissent le niveau et la qualité du service auquel le citoyen a droit lorsqu'il fait affaire avec la Commission d'accès à l'information. Ces engagements sont exigeants mais ils sont partagés par tout le personnel de la Commission et nous entendons tout mettre en œuvre afin qu'ils soient respectés.

Diane BOISSINOT

Pour nous rejoindre

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

BUREAU DE MONTRÉAL
480, boul. Saint-Laurent
Bureau 501, 5^e étage
Montréal (Québec) H2Y 3Y7
Téléphone : (514) 873-4196
Télécopieur : (514) 844-6170

Téléphone sans frais : 1 888 528-7741
Courriel : cai.communications@cai.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cai.gouv.qc.ca