



# Formation à la tâche

---

## Traiter une demande d'accès aux documents et aux renseignements personnels

1. Contexte
2. Système à utiliser
3. Fréquence
4. Marche à suivre
5. Particularités
6. Références

### 1. Contexte

Dans tous les centres de services, au moins un répondant a la responsabilité d'appliquer la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (loi sur l'accès). Son rôle est de traiter les demandes d'accès, de prêter assistance au demandeur et de répondre à la requête dans les délais prescrits par la loi sur l'accès.

### 2. Système à utiliser

Registre des communications (fichier Excel)

### 3. Fréquence

- Lors d'une demande d'accès à un document administratif détenu par la FADQ.
- Lors d'une demande d'accès à des renseignements personnels.
- Lors d'une demande de rectification de renseignements personnels.

### 4. Marche à suivre

#### Étape 1 : Prendre connaissance de la demande

- Avec l'aide-mémoire, vérifier si les documents ou renseignements personnels requis peuvent être divulgués au demandeur.
- Pour la communication de renseignements personnels à un tiers, vérifier si un consentement accompagne la demande ou s'il existe au dossier un consentement permettant de procéder à la divulgation des renseignements demandés. Pour être valide, le consentement doit préciser :
  - que La Financière agricole est autorisée à communiquer les renseignements personnels;
  - **à qui** La Financière agricole peut-elle communiquer des renseignements;
  - **quels** renseignements peut-elle communiquer;
  - la durée pendant laquelle elle est autorisée à le faire.

Sans ces critères, les renseignements personnels ne peuvent être divulgués. Le cas échéant, vous devez en informer le demandeur afin que celui-ci vous transmette un consentement respectant ces critères de validité.

Voir les modèles de consentement dans l'intranet.

*Note importante : **Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015**, à la réception d'une demande de **document administratif non disponible sur notre site Internet**, vous devez transmettre l'**original** de la demande d'accès au responsable de la loi sur l'accès à la Direction des affaires juridiques (DAJ).*

*Dans le cas contraire, aviser le demandeur que le document est disponible sur notre site Internet.*

## **Étape 2 : Distinguer la nature de la demande d'accès**

Les demandes d'accès à des renseignements personnels détenus par La Financière agricole font référence à des informations associées et identifiées à une personne. Toutes demandes de communication d'un document ou renseignement identifié au nom d'un client (volume assuré, plan de ferme, certificat d'assurance et/ou de prêt, fiche de paiement, ACBP, narratif, acte de prêt, copie du dossier client, etc.) sont traitées et enregistrées au registre des communications du répondant.

Les demandes d'accès à des documents administratifs existants ou créés pour répondre à la demande d'accès, **qui peuvent contenir ou non des renseignements anonymisés (impossible d'identifier le client)** et qui **ne sont pas disponibles sur notre site Internet**, sont traitées exclusivement par le responsable de la Loi sur l'accès.

Exemples de demandes d'accès qui doivent être transmises au responsable de la Loi sur l'accès :

- des superficies et quantités produites régionalement pour x années;
- des rendements réels ou probables d'un secteur donné pour une culture;
- des volumes assurés ASRA pour différentes années;
- des bilans en ASREC;
- le nombre d'avis de dommages causé par les insectes;
- des procédures administratives qui ne sont pas publiées sur notre site Internet.

Le répondant n'a pas à enregistrer ce type de demande à son registre puisqu'elles sont traitées au siège social et inscrites au registre du siège social.

## **Étape 3 : Accuser réception de la demande d'accès ou de rectification**

Cet accusé de réception est **obligatoire** dans le cas des **demandes écrites**.

- Transmettre au demandeur un accusé de réception dans les 5 jours suivant la demande.
- Utiliser le modèle de lettre standard ou le modèle délai supplémentaire de 20 jours disponible dans l'intranet (en fonction du temps estimé pour traiter la demande).
- Utiliser le modèle de lettre standard disponible dans l'intranet lorsque des frais de reproduction de documents seront exigés (voir étape 4).

## **Étape 4 : Enregistrer la demande d'accès au registre des communications**

Le registre des communications est transmis à tous les répondants au début de chaque exercice financier par le responsable de la loi sur l'accès.

Voir le document de formation à la tâche Remplir le registre des communications.

## **Étape 5 : Repérer le document ou les renseignements personnels requis**

Le répondant a **20 jours calendrier** pour donner suite à la demande. Ce délai peut toutefois être prolongé de 10 jours si l'organisme est dans l'impossibilité de répondre à la demande sans nuire au déroulement normal de ses activités. Outrepassé l'échéance de 20 ou 30 jours, cela signifie au demandeur que nous consentons à donner l'accès aux documents ou aux renseignements demandés.

[Retour au menu](#)

- Évaluer si des frais doivent être exigés (laissé à votre discrétion, dans le cas de documents volumineux (plus de 20 pages - franchise) (réf. [Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels](#))

Vous pouvez également vous référer au courriel de la Direction des affaires juridiques (DAJ) transmis chaque année au début avril.

*Note importante : Les documents seront transmis à la réception du paiement exigé. Conséquemment, rien ne doit être entrepris (photocopie ou autres) avant la réception du paiement.*

### Étape 6 : Prendre une décision

Une fois l'analyse terminée, le répondant procède à la prise de décision, en tenant compte, s'il y a lieu, des directives et des orientations qu'il aura reçues du responsable de la loi sur l'accès.

Si la décision est de **refuser l'accès**, la demande doit être transmise au responsable de la loi sur l'accès à la Direction des affaires juridiques (DAJ) afin que celui-ci puisse informer le demandeur du refus de la société de communiquer les renseignements personnels ou de fournir les documents requis.

En effet, la réponse d'un refus émise par une autre personne que le responsable de la loi sur l'accès n'est pas reconnue par la Commission d'accès à l'information (CAI). Conséquemment, dans l'éventualité d'une contestation d'un refus fait par cette autre personne, la CAI exigera que les documents ou renseignements soient remis au demandeur.

### Étape 7 : Communiquer la décision au requérant

- Rendre une décision par écrit dans les 20 jours calendrier suivant la réception de la demande. (ou 30 jours dans le cas d'un délai supplémentaire de 10 jours)

### Étape 8 : Transmettre les documents ou les renseignements personnels et fermer l'enregistrement

- Transmettre au demandeur les documents, s'il y a lieu, ou les renseignements personnels requis accompagnés d'une lettre de transmission.
- Inscrire le chiffre 1 dans la case correspondant au délai de traitement dans le registre des communications. Voir la formation à la tâche Remplir le registre des communications.
- **Au 31 mars de l'année financière**, vérifier si les données de l'onglet **Compilation** correspondent au nombre total de dossiers.
- Transmettre le registre des communications au responsable de la loi sur l'accès de la DAJ.

*Note importante : Aucun renseignement personnel ne peut être transmis au demandeur par courriel, à moins d'utiliser un processus de cryptage du fichier contenant les renseignements personnels.*

## 5. Particularités

- Toute demande reçue du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques doit être transmise au responsable de la loi sur l'accès à la DAJ.
- Plusieurs lois provinciales sectorielles comportent des dispositions contraignant La Financière à communiquer les renseignements personnels ou documents requis (voir l'aide-mémoire). Pour cette situation, le demandeur doit préciser dans sa demande l'article de sa loi constitutive qui l'autorise à obtenir les renseignements ou documents sans consentement.

- Pour certaines exceptions, il est possible que des renseignements soient divulgués à un tiers sans consentement. Vous référer au responsable de la loi sur l'accès au besoin.

## 6. Références

Aide-mémoire

Modèles de consentement

[Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#)

Politique sur la protection des renseignements personnels

Responsables et collaborateurs de productions – Réseau régional

[Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels](#)

Note du 20 avril 2016 sur le traitement d'une demande d'accès

Formation à la tâche



- Remplir le registre des communications

[Retour au menu](#)