

Note : Dans la présente Procédure, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Objectifs

La présente Procédure encadre le traitement des plaintes d'une personne lorsqu'elle est d'avis que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (nommée ci-après la « *Loi sur l'accès* ») n'a pas été respectée à son égard.

Elle indique la marche à suivre lors de la survenance d'une plainte relative à l'application de la *Loi sur l'accès* et définit les rôles et responsabilités des membres du personnel de La Financière agricole du Québec (nommée ci-après la « FADQ »).

Champ d'application

La présente Procédure concerne :

- tous les membres du personnel de la FADQ;
- toute personne qui considère que la *Loi sur l'accès* n'a pas été respectée à son égard.

Définitions

Personne plaignante : Toute personne physique ou morale qui dépose une plainte.

Plainte : Insatisfaction d'une personne plaignante concernant une action ou une pratique de la FADQ dans l'application de la *Loi sur l'accès*.

Rôles et responsabilités

Le Comité organisationnel en protection et sécurité de l'information (nommé ci-après le « COPSI ») :

- recommande au président-directeur général toute mesure pertinente à l'application de la présente Procédure, puis toute mesure correctrice à portée organisationnelle qu'il estime appropriée pour l'application de la *Loi sur l'accès* au sein de l'organisation.

Le secrétaire général :

- élabore et met à jour la Procédure;
- veille à l'application de la Procédure ainsi qu'au suivi de la mise en œuvre des mesures correctrices;
- assure la diffusion de la Procédure et l'accompagnement requis;
- assure la reddition de compte requise.

Les responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (nommés ci-après les « RPRP ») :

- assure le traitement des plaintes et l'accompagnement requis;
- conseille l'organisation quant aux mesures correctrices applicables;
- tient à jour le registre des plaintes;
- soumet un rapport annuel au secrétaire général et au COPSI quant à l'application de la Procédure, lequel fait état notamment :
 - du nombre de plaintes;
 - de leur nature;
 - des mesures correctrices apportées, le cas échéant;
 - de ses constats et recommandations aux fins de l'application de la présente Procédure.

Les vice-présidences :

- veillent à la mise en œuvre et assurent la collaboration des membres du personnel de leur secteur lors du traitement des plaintes.

Titre : Procédure de traitement des plaintes relatives à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Les gestionnaires :

- veillent à la mise en œuvre et assurent la collaboration des membres de leur unité administrative lors du traitement des plaintes.

Les membres du personnel :

- respectent la Procédure.

Modalités

1. Formulation d'une plainte

Toute plainte doit être adressée au RPRP et être transmise de l'une des manières suivantes :

- en remplissant le [formulaire de plainte sécurisé](#) sur le site Web de la FADQ;
- par la poste :

Responsables de l'accès aux documents et de la
protection des renseignements personnels
Direction du secrétariat général et des affaires juridiques
La Financière agricole du Québec
1400, boulevard Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6W 8K7

- par téléphone : 418-838-5606, poste 6066.

La personne plaignante doit s'assurer d'offrir une description complète de la situation signalée. Elle est également invitée à indiquer le moyen souhaité afin d'entrer en communication avec elle aux fins de l'analyse de la plainte et des suivis en découlant.

Dans le cadre du traitement des plaintes, la FADQ s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Seuls les renseignements nécessaires au traitement de la plainte seront partagés avec les employés de la FADQ qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

2. Détermination du caractère fondé d'une plainte, action corrective et préventive

Une plainte est fondée lorsque le RPRP conclut à une erreur ou un manquement en regard de la *Loi sur l'accès*, de la réglementation ou du cadre normatif applicable à la FADQ.

Le RPRP peut alors recommander toute mesure visant à corriger la situation ou à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

3. Délai de traitement d'une plainte

Le traitement de la plainte s'effectue suivant les délais suivants :

- un accusé de réception est expédié dans un délai de cinq (5) jours ouvrables;
- une réponse motivée doit être transmise dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement;
- dans l'éventualité où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, la personne plaignante, le cas échéant, est informée des motifs du retard, des démarches entreprises dans le traitement de la plainte et du délai raisonnable dans lequel la décision lui sera transmise.

Titre : Procédure de traitement des plaintes relatives à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Émis le : 2024-03-20

Prochaine
révision : 2029-03-20

4. Transmission de la réponse

Lorsque le traitement de la plainte est complété, le RPRP transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante. Il indique :

- si la plainte est fondée ou non;
- le cas échéant, il indique les mesures correctrices mises en place.

Si la personne plaignante est insatisfaite de la réponse de la FADQ relativement à sa plainte, elle a la possibilité de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information en remplissant le formulaire disponible sur son [site Web](#).

5. Tenue d'un registre de plaintes

Le registre de plaintes permet de documenter toutes les plaintes reçues.

Ce registre permet d'effectuer une reddition de compte et d'orienter l'offre de formation et de sensibilisation offertes aux employés de la FADQ aux fins de l'application de la *Loi sur l'accès*.

Le registre contient les éléments suivants :

- la description de la plainte et la date de celle-ci;
- les éléments qui amènent à conclure qu'elle est fondée ou non;
- la description des mesures prises par la FADQ, le cas échéant, pour éviter qu'une telle situation se reproduise.

Révision de la Procédure

La Procédure fera l'objet d'une révision tous les cinq (5) ans par le secrétaire général, sauf s'il est nécessaire de le faire avant.

Diffusion de la Procédure

Le secrétaire général est responsable de la diffusion de la Procédure au sein de la FADQ et de son application.

Approbation et entrée en vigueur

Cette procédure a été approuvée par le secrétaire général et le directeur des affaires juridiques et prend effet à cette même date.