

**PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS, DE RECTIFICATION  
ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCERNANT  
LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Approbation comité de direction : 2023-09-28

# Table des matières

<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>2</b>
<b>1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION</b> .....	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE</b> .....	<b>3</b>
2.1. LÉGISLATION PERTINENTE .....	3
2.2. AUTRES DOCUMENTS.....	3
<b>3. DEMANDE D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION DE LA PART DE LA PERSONNE CONCERNÉE (« DAR ») ET TRAITEMENT DES PLAINTES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. LES DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE</b> .....	<b>4</b>
<b>5. EXIGENCES POUR UNE DAR VALIDE</b> .....	<b>5</b>
5.1. FORME DE LA DEMANDE.....	5
5.2. PERSONNE POUVANT EFFECTUER UNE DEMANDE.....	5
5.3. CONTENU D'UNE DEMANDE VALIDE .....	5
<b>6. PROCESSUS DAR</b> .....	<b>6</b>
6.1. DEMANDE .....	6
6.2. VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ .....	6
6.3. DÉLAI DE TRAITEMENT .....	6
6.4. FRAIS .....	7
6.4.1. FRAIS D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – DEMANDE D'ACCÈS .....	7
6.4.2. FRAIS D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – DEMANDE DE RECTIFICATION .....	7
6.5. RÉPONSE FAVORABLE AUX DEMANDES D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION .....	7
6.5.1. CAS D'UNE RÉPONSE FAVORABLE À UNE DEMANDE D'ACCÈS .....	7
6.5.2. CAS D'UNE RÉPONSE FAVORABLE À UNE DEMANDE DE RECTIFICATION.....	7
6.6. ARCHIVAGE .....	8
<b>7. REFUS DE FAIRE DROIT AUX DEMANDES D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION DES PERSONNES CONCERNÉES OU EN CAS DE DÉPASSEMENT DES DÉLAIS</b> .....	<b>8</b>
7.1. RÈGLES GÉNÉRALES ET PROCÉDURE À SUIVRE EN CAS DE REFUS.....	8
7.2. EXEMPTION DE FAIRE DROIT À UNE DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	8
7.2.1. POSSIBILITÉS ET OBLIGATION DE REFUS.....	8
<b>8. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES CONCERNANT LE TRAITEMENT DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA VIE PRIVÉE</b> .....	<b>9</b>
8.1. FORME DE LA PLAINTE ET CONTENU .....	9
8.2. COMMUNICATION DE LA PLAINTE .....	10
8.3. TRAITEMENT .....	10
<b>9. RESPONSABLE DE LA PROCÉDURE</b> .....	<b>10</b>
<b>10. ENTRÉE EN VIGUEUR</b> .....	<b>10</b>

## 1. Objectif et champ d'application

La présente procédure définit les principales caractéristiques du traitement des demandes d'accès, de rectification aux renseignements personnels et de traitement des plaintes formulées par les personnes concernées, leurs représentants ou d'autres parties intéressées, ou de la réponse à ces demandes. Cette procédure permet à la Société de développement des entreprises culturelles (ci-après la « **Société** ») de se conformer à ses obligations légales, de fournir un meilleur service aux usagers, d'améliorer la transparence, de permettre aux personnes de vérifier que les informations détenues à leur sujet sont exactes et d'accroître le niveau de confiance en étant ouverte avec les personnes au sujet des informations détenues à leur sujet.

Cette procédure s'applique aux employés qui traitent les demandes d'accès des personnes concernées, comme le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ainsi qu'aux consultants de la Société.

## 2. Documents de référence

### 2.1. Législation pertinente

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, c. A-2.1, telle que modifiée par la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, SQ 2021, c. 25 (la « **Loi sur l'accès** »);
- *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c. C-12;
- *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991.

### 2.2. Autres documents

- Politique cadre de gouvernance concernant la protection des renseignements personnels;
- Politique de confidentialité.

## 3. Demande d'accès et de rectification de la part de la personne concernée (« DAR ») et traitement des plaintes

Une demande d'accès de rectification de la part de la personne concernée (DAR) est une demande faite par une personne ou son représentant légal pour obtenir ou rectifier des informations détenues par la Société sur cette personne, ou encore pour formuler une plainte à l'égard du traitement de ses renseignements personnels ou de sa vie privée par la Société. La demande d'accès et de rectification de la personne concernée lui donne le droit de voir ou de consulter ses propres renseignements personnels et

d'en demander des copies. Elle lui donne également le droit de demander que la Société puisse procéder à leur rectification.

Une demande d'accès et de rectification ou une plainte d'une personne concernée doit être adressée au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (le « **Responsable AIPRP** ») de la Société aux coordonnées suivantes :

**M<sup>e</sup> Sophie Lizé**

Secrétaire générale et directrice des affaires juridiques

905, avenue De Lorimier

Montréal (Québec) H2K 3V9

[acces@sodec.gouv.qc.ca](mailto:acces@sodec.gouv.qc.ca)

#### **4. Les droits de la personne concernée**

Les droits de la personne concernée dans le cadre d'une demande d'accès sont les suivants :

- Être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels détenus par la Société, des renseignements personnels la concernant et de leur utilisation, communication, conservation et de leur destruction, sous réserve des exceptions prévues par la loi applicable;
- Accéder à tout renseignement personnel ainsi que demander et recevoir une copie des documents contenant les renseignements personnels la concernant, sous réserve des exceptions prévues par la loi applicable;
- Obtenir, le cas échéant, des détails supplémentaires sur la manière dont la Société utilise, communique, conserve et détruit les renseignements personnels de la personne concernée;
- Retirer ou modifier son consentement à ce que la Société recueille, utilise, communique ou conserve les renseignements personnels en tout temps, sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables;
- Demander de cesser de diffuser vos renseignements personnels et de désindexer tout lien rattaché à son nom qui donne accès à ces renseignements en cas de diffusion qui contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire;
- Demander que ses renseignements personnels lui soient communiqués ou qu'ils soient transférés à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé;
- Être informée d'un incident de confidentialité concernant ses renseignements personnels et qui peut lui causer un préjudice sérieux. La Société tient, à cet effet, un registre qui répertorie tous les incidents de confidentialité et évalue les préjudices qu'ils peuvent causer;

- Porter plainte auprès du Responsable AIPRP ou de la Commission d'accès à l'information, sous réserve des conditions prévues par la loi applicable.

Les droits de la personne concernée dans le cadre d'une demande de rectification sont les suivants :

- Exiger qu'un fichier soit rectifié, modifié et mis à jour, si elle reçoit confirmation de l'existence, auprès de la Société, dans un fichier d'un renseignement personnel la concernant, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi;
- Exiger que sa demande soit enregistrée en cas de refus de la Société d'accéder en tout ou partie à la demande de rectification d'un fichier;
- Exiger que la Société fasse parvenir une attestation du retrait ou de la correction du renseignement personnel, ou encore, selon le cas, une copie de l'enregistrement de la demande de rectification Société.

## **5. Exigences pour une DAR valide**

### **5.1. Forme de la demande**

Une demande d'accès et de rectification d'une personne concernée doit être faite par écrit. Les demandes verbales d'informations détenues sur une personne ne sont pas des demandes d'accès valables. Si une demande formelle d'accès et de rectification à des renseignements personnels est adressée verbalement à un membre du personnel de la Société, il convient de la transférer au Responsable AIPRP, qui examine, approuve ou rejette toutes les demandes d'accès et de rectification à des renseignements personnels.

Une demande d'accès et de rectification à des renseignements personnels de la personne concernée peut être faite par courriel ou par courrier.

### **5.2. Personne pouvant effectuer une demande**

Une demande d'accès et de rectification doit être faite par une personne physique justifiant son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successeur de cette dernière, à titre de liquidateur de la succession, ou à titre de conjoint ou de proche parent d'une personne décédée suivant l'article 88.0.1 de la *Loi sur l'accès*.

### **5.3. Contenu d'une demande valide**

Afin de pouvoir répondre en temps utile aux demandes d'accès et de rectification de la personne concernée, celles-ci doivent contenir les informations suivantes :

- la description des renseignements personnels dont le requérant désire obtenir une copie;

- le cas échéant, la description des renseignements personnels que le requérant désire faire rectifier;
- la période visée, s'il y a lieu;
- les informations personnelles d'identification du requérant (nom, prénom et coordonnées [courriel, numéro de téléphone et adresse postale]) pour que l'organisme puisse l'identifier et communiquer avec lui si des précisions sont requises.
- s'il est connu du requérant, le numéro de dossier ou de participation concerné, afin de faciliter la localisation des informations pertinentes.

Si une demande est faite au nom d'une autre personne, le requérant doit fournir :

- un formulaire de consentement ou une procuration;
- le mandat signé par cette personne, si le requérant est notaire ou avocat.

## **6. Processus DAR**

### **6.1. Demande**

Dès réception d'une DAR, le Responsable AIPRP doit accuser réception de la demande en transmettant au requérant un avis écrit de la date de sa demande.

### **6.2. Vérification de l'identité**

Le Responsable AIPRP vérifie l'identité de tout requérant déposant une DAR afin de s'assurer que les informations ne sont communiquées qu'à la personne qui y a droit. Si l'identité d'un requérant d'une DAR n'a pas encore été communiquée, la personne qui reçoit la demande doit demander au demandeur de fournir une pièce d'identité avec photo.

### **6.3. Délai de traitement**

Le Responsable AIPRP doit transmettre au requérant un avis écrit de la date de réception de sa demande. Cet avis doit indiquer les délais prescrits pour donner suite à sa demande, les effets attachés au défaut de la Société de les respecter ainsi que le droit du requérant à un recours en révision.

La Société répond dans un délai maximal de 20 jours à compter de la date de réception de la demande. Toutefois, un délai supplémentaire de 10 jours peut s'appliquer, le cas échéant.

## **6.4. Frais**

### **6.4.1. Frais d'accès aux renseignements personnels – demande d'accès**

L'accès d'une personne à un ou des renseignements personnels la concernant est gratuit.

Cependant, des frais, dont le montant et les modalités de paiement sont prescrits par un règlement du gouvernement ne doivent pas excéder les coûts de la transcription, de la reproduction et de la transmission des renseignements personnels, peuvent être exigés au requérant, sous réserve des exemptions prévues par les lois et les règlements.

La Société doit informer le requérant du montant approximatif des frais exigés avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission du document contenant les renseignements personnels.

### **6.4.2. Frais d'accès aux renseignements personnels – demande de rectification**

En cas de réponse favorable à une demande de rectification d'un fichier de renseignements personnels, la Société transmet, sans frais, au requérant qui a fait la demande, une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté, ou encore, selon le cas, une attestation de retrait ou de modification de renseignement personnel.

## **6.5. Réponse favorable aux demandes d'accès et de rectification**

### **6.5.1. Cas d'une réponse favorable à une demande d'accès**

Lorsque le Responsable AIPRP donne une réponse favorable à la demande d'accès du requérant, la Société communique le renseignement personnel à la personne qui a le droit de le recevoir en lui permettant de prendre connaissance du renseignement personnel sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance et/ou d'en obtenir copie.

La Société communique un renseignement personnel informatisé sous la forme d'une transcription écrite et intelligible.

### **6.5.2. Cas d'une réponse favorable à une demande de rectification**

Lorsque le Responsable AIPRP donne une réponse favorable à la demande de rectification d'un fichier formulée par un requérant, la Société délivre sans frais, à la personne qui a fait la demande, une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté, ou, selon le cas, une attestation de retrait ou correction du renseignement personnel.

## **6.6. Archivage**

Une fois la réponse envoyée au requérant, la DAR est conservée pour la durée au cours de laquelle le requérant peut exercer ses voies de recours. Une fois les voies de recours épuisées ou que le délai pour exercer les recours sont expirés, la DAR est considérée comme close et archivée par le Responsable AIPRP.

## **7. Refus de faire droit aux demandes d'accès ou de rectification des personnes concernées ou en cas de dépassement des délais**

### **7.1. Règles générales et procédure à suivre en cas de refus**

La Société peut refuser de faire droit aux demandes d'accès et de rectification en raison d'exemptions prévues par la loi mentionnées aux points 7.2 et 7.3.

Tout refus du Responsable AIPRP de faire droit à une demande d'accès ou de rectification doit être fait par écrit et être transmis au requérant. Le Responsable AIPRP motive sa décision et indique au requérant la disposition de la loi qui justifie son refus.

La décision peut refuser de confirmer à une personne l'existence, dans un fichier confidentiel, d'un renseignement personnel la concernant ou de lui en donner communication. Elle doit, le cas échéant, être accompagnée d'un avis informant le requérant de son droit à recours en révision de la décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Toute réponse en dehors des délais mentionnés au point 6.3 est réputée être un refus du Responsable AIPRP de faire droit à la demande du requérant.

Le Responsable AIPRP prête assistance, sur demande, au requérant pour l'aider à comprendre sa décision.

Le Responsable AIPRP veille à ce que le renseignement personnel faisant l'objet de la demande soit conservé le temps requis pour permettre au requérant d'épuiser les recours prévus par la *Loi sur l'accès*.

### **7.2. Exemption de faire droit à une demande d'accès aux renseignements personnels**

#### **7.2.1. Possibilités et obligation de refus**

##### **A. Possibilités de refus**

La Société peut refuser de confirmer à une personne l'existence, dans un fichier confidentiel, d'un renseignement personnel la concernant ou de lui en donner communication, lorsque :

- a. ce renseignement est contenu dans un avis ou une recommandation fait par un de ses membres ou un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du



personnel de cet autre organisme public, dans l'exercice de leurs fonctions, ou fait à la demande de la Société par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

La Société peut aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant, dans la mesure où la communication de cette information révélerait un renseignement dont la communication doit ou peut être refusée en vertu de la Section II (Restrictions du droit d'accès) du chapitre II de la *Loi sur l'accès* ou en vertu des articles 108.3 et 108.4 du Code des professions.

## B. Obligation de refus

La Société refuse de donner communication :

- a. à une personne d'un renseignement personnel la concernant lorsque la divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel concernant une autre personne physique ou l'existence d'un tel renseignement; et
- b. que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette personne, à moins que cette dernière n'y consente par écrit.

Elle refuse également de donner communication d'un renseignement personnel au liquidateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès ou à l'héritier ou au successible de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette communication ne mette en cause ses intérêts ou ses droits à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.

## 8. Processus de traitement des plaintes concernant le traitement de renseignements personnels et la vie privée

### 8.1. Forme de la plainte et contenu

Toute plainte concernant le traitement de renseignements personnels et de la vie privée doit être faite par écrit par la personne concernée ou son représentant légal au Responsable AIPRP. La plainte doit inclure les informations suivantes :

- les informations personnelles d'identification du requérant (nom, prénom et coordonnées [courriel, numéro de téléphone et adresse postale]) pour que la Société puisse l'identifier et communiquer avec lui si des précisions sont requises;
- la description de la plainte (décrire les événements ou circonstances, dates et périodes visées, personnes impliquées);
- la description des renseignements personnels faisant l'objet de la plainte;
- les démarches effectuées auprès de la Société concernant la plainte;
- les résultats recherchés par le dépôt de la plainte, par exemple :
  - cesser de recueillir les renseignements personnels non nécessaires;
  - détruire les renseignements personnels concernant le requérant;

- modifier la pratique de la Société;
- le cas échéant, joindre toute correspondance échangée avec la Société ou documentation pertinente concernant la plainte;
- s'il est connu du requérant, le numéro de dossier ou de participation concerné, si pertinent.

## **8.2. Communication de la plainte**

Dans certains cas, la Société ne pourra pas traiter une plainte sans dévoiler l'identité d'un plaignant aux personnes ayant besoin de connaître l'identité du plaignant afin de pouvoir traiter la plainte. Dans ce cas, le Responsable AIPRP ne transmettra que les renseignements nécessaires au traitement du dossier, notamment le nom, le prénom et un résumé de la plainte. Le requérant autorise la Société à communiquer, aux personnes impliquées au sein de la Société, les renseignements personnels le concernant fournis au soutien de sa plainte. Ils ne seront communiqués que s'ils sont nécessaires à son traitement.

## **8.3. Traitement**

Le Responsable AIPRP doit transmettre au requérant un avis écrit de la date de réception de sa plainte.

Le Responsable AIPRP doit répondre par écrit à une plainte dans un délai maximum de 20 jours à compter de la date de réception de la plainte. Toutefois, un délai supplémentaire peut s'appliquer en situation exceptionnelle, auquel cas le Responsable AIPRP doit informer le requérant des motifs du délai et du nouvel échéancier de réponse.

## **9. Responsable de la procédure**

Le Responsable AIPRP est responsable de l'application de la présente procédure.

## **10. Entrée en vigueur**

La présente procédure entre en vigueur le 2023-09-28.