



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

## Table des matières

<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>2</b>
<b>1. CHAMP D'APPLICATION, OBJECTIF ET UTILISATEURS</b> .....	<b>4</b>
<b>2. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE</b> .....	<b>4</b>
2.1. LÉGISLATION PERTINENTE .....	4
2.2. AUTRES DOCUMENTS .....	4
<b>3. DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION DE LA PERSONNE CONCERNÉE ("DAPC")</b> .....	<b>4</b>
<b>4. EXCEPTIONS AU RÉGIME APPLICABLE</b> .....	<b>4</b>
4.1. CODE MUNICIPAL DU QUÉBEC .....	4
4.2. LOI SUR LES COMPÉTENCES MUNICIPALES .....	5
<b>5. LES DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE</b> .....	<b>5</b>
5.1. DROIT D'ACCÈS .....	5
5.2. DROIT DE RECTIFICATION .....	6
<b>6. EXIGENCES POUR UNE DAPC VALIDE</b> .....	<b>6</b>
6.1. FORME DE LA DEMANDE .....	6
6.2. PERSONNE POUVANT EFFECTUER UNE DEMANDE .....	7
<b>7. PROCESSUS DAPC</b> .....	<b>7</b>
7.1. AVIS DE RÉCEPTION .....	7
7.2. TRAITEMENT DE LA DEMANDE .....	7
7.2.1. Vérifier l'identité .....	7
7.2.2. Frais pouvant être réclamés .....	8
7.2.3. Délai de traitement maximum .....	8
7.3. ACCEPTER OU REFUSER LA DEMANDE .....	8
7.3.1. Possibilités de refuser de donner droit à la consultation ou communication d'un Renseignement personnel 8	
7.3.2. Obligation de refuser de donner droit à la divulgation ou à la communication d'un Renseignement personnel .....	9
7.4. REFUSER DE DONNER DROIT À LA RECTIFICATION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL .....	10
<b>8. ÉTAPES POST-DÉCISIONNELLES</b> .....	<b>10</b>
8.1. EN CAS D'ACCEPTATION .....	10
8.2. EN CAS DE REFUS .....	11
<b>9. PROCÉDURE DE PLAINTES</b> .....	<b>11</b>
9.1. FORME DE LA PLAINTE ET CONTENU .....	11
9.2. COMMUNICATION DE LA PLAINTE .....	12
9.3. TRAITEMENT DE LA PLAINTE .....	12
<b>10. RESPONSABILITÉS</b> .....	<b>13</b>
<b>11. ENTRÉE EN VIGUEUR</b> .....	<b>13</b>
<b>ANNEXE : ORGANIGRAMME DE LA DEMANDE D'ACCÈS DE LA PERSONNE CONCERNÉE</b> .....	<b>14</b>



## 1. Champ d'application, objectif et utilisateurs

**Objet.** La présente procédure établit les principes du traitement des demandes d'accès, de rectification et de plaintes de la personne concernée à ses renseignements personnels (ci-après « **DAPC** ») ainsi que la réponse à ces demandes. La présente procédure permettra à la Municipalité de Ferme-Neuve (l'« **Organisme municipal** ») de se conformer aux exigences 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 à jour, et donc, d'accroître le niveau de confiance en étant transparent avec les personnes concernées au sujet des informations détenues sur elles par l'Organisme municipal.

**Utilisateurs.** Cette procédure s'applique au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (le « **Responsable RPRP** ») de l'Organisme municipal et à tous employés qui l'assiste dans le cadre d'une demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels.

## 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;  
(collectivement désigné par le « **Cadre normatif** »).

## 3. Demande d'accès ou de rectification de la personne concernée ("DAPC")

**Description sommaire.** Les DAPC sont des demandes formulées par des personnes concernées par les renseignements personnels détenus qui leur permettent d'accéder, de copier, de rectifier ou de détruire des renseignements personnels détenus par l'Organisme municipal sur cette personne.

## 4. Exceptions au régime applicable

### 4.1. Code municipal du Québec

**Archives ou demandes spécifiques.** Il est important de noter qu'en vertu de l'article 209 du Code municipal du Québec, le **Responsable RPRP** de l'Organisme municipal est tenu de délivrer à quiconque en fait la demande des copies ou des extraits de tout livre, rôle, registre ou autre document faisant

partie des archives. De plus, toute copie ou extrait demandé par le lieutenant-gouverneur, ou par l'Organisme municipal, doit être donné gratuitement par le greffier-trésorier.

**Exceptions concernant des soumissions publiques.** Ensuite, dans le cadre de soumissions publiques, jusqu'à l'ouverture des soumissions, ne peut être divulgué par un membre du conseil ou par un fonctionnaire ou employé de l'Organisme municipal un renseignement permettant de connaître le nombre ou l'identité des personnes qui ont présenté une soumission ou qui ont demandé une copie de la demande de soumissions, d'un document auquel elle renvoie ou d'un document additionnel qui y est lié. L'interdiction de divulguer un renseignement s'applique également à l'exploitant du système électronique d'appel d'offres et à ses employés, sauf quant à un renseignement permettant de connaître l'identité d'une personne qui a demandé une copie d'un de ces documents, lorsque cette personne a autorisé expressément l'exploitant à divulguer ce renseignement.

## 4.2. Loi sur les compétences municipales

**Exceptions applicables aux droits relatifs à une carrière ou sablière.** Selon l'article 78.12 de la Loi sur les compétences municipales, sauf ceux dont la loi prévoit déjà le caractère public, sont confidentiels tous les renseignements obtenus dans l'application de l'article 78.5 de telle loi traitant de droits relatifs à l'exploitation d'une carrière ou d'une sablière. Il est interdit à toute personne de communiquer ou de permettre que soit communiqué à une personne qui n'y a pas légalement droit un tel renseignement ou de permettre à une telle personne de prendre connaissance d'un document contenant un tel renseignement ou d'y avoir accès. Toutefois un tel renseignement peut, sur autorisation écrite de l'intéressé ou de son représentant autorisé, être communiqué à une personne désignée dans l'autorisation.

## 5. Les droits de la personne concernée

### 5.1. Droit d'accès

**Composantes du Droit d'accès.** Dans le cadre d'une demande d'accès, un demandeur peut :

- Se voir **confirmer** (ou infirmer) **de l'existence**, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant et de leur utilisation, communication, conservation et de leur destruction, sous réserve des exceptions prévues par le Cadre normatif
- Recevoir, si le demandeur le réclame, un renseignement personnel informatisé sous la forme d'une **transcription écrite et intelligible** ;
- Donner, si le demandeur le réclame, **communication d'un renseignement personnel** en lui permettant de prendre connaissance du renseignement sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance et d'en obtenir une **copie** ;

(Si le demandeur souffre d'un handicap, l'Organisme municipal doit prendre, à sa demande, des mesures d'accommodement raisonnables pour lui permettre d'exercer son droit d'accès. À cette fin, l'organisme public tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.*) ;

- À moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, demander que des renseignements personnels lui soient communiqués ou qu'ils soient transférés à une autre organisation dans un **format technologique structuré et couramment utilisé** ;

(Cette obligation ne s'applique qu'aux renseignements **informatisés** recueillis auprès du demandeur. Les renseignements **créés ou inférés** à partir de l'un de ses renseignements personnels **ne sont pas visés** par ce droit de demander le transfert dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Ce renseignement est aussi communiqué à sa demande à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à recueillir un tel renseignement.) ;

- Si le demandeur est un **conjoint ou d'un proche parent d'une personne décédée**, il est possible pour l'**Organisme municipal** de lui communiquer des renseignements personnels concernant la personne décédée, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le demandeur dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès ;

## 5.2. Droit de rectification

**Composantes du Droit de rectification.** Par l'exercice de son droit de rectification, un **demandeur** peut :

- Demander de **rectifier, modifier ou de mettre à jour** un renseignement personnel le concernant contenu dans un fichier s'il est **inexact, incomplet ou équivoque**.
- Demander la suppression (ou rectification, modification) de tout renseignement personnel le concernant contenu dans un fichier dont la **collecte, la communication ou la conservation n'était pas autorisée par la loi**. Il en est de même pour tout renseignement personnel **périmé** ou **non justifié**.
- Demander de formuler par **écrit des commentaires** et de les verser à un dossier ou aux renseignements personnels de la personne concernée.

**En cas de non-respect ou de refus (partiel ou complet) à une DAPC**, le demandeur peut soumettre à la Commission d'accès à l'information une **demande de recours en révision et/ou y porter plainte**.

## 6. Exigences pour une DAPC valide

### Forme de la demande

**Demande écrite.** Une DAPC doit être faite par écrit. Cela inclus donc, sans s'y limiter, les demandes formulées par courriel, télécopie, courrier ou par un formulaire tel que ceux préparés par la Commission d'accès à l'information au lien suivant : <https://www.cai.gouv.qc.ca/commission-acces-information/formulaires-lettres-types>. Les demandes verbales ne peuvent pas être considérées comme des demandes d'accès ou de rectification.

**Demande adressée au Responsable RPRP.** La demande doit être adressée au Responsable RPRP de l'Organisme municipal.

**Assistance du Responsable peut être requise.** Lorsqu'une demande porte sur un renseignement personnel qui n'est pas versé dans un fichier de renseignements personnels, la demande doit, pour être recevable, contenir des indications suffisamment précises pour permettre au Responsable RPRP de le trouver. À la demande du demandeur ou lorsqu'une demande d'accès et de rectification n'est pas suffisamment précise, le Responsable RPRP doit prêter assistance pour identifier les renseignements recherchés et les documents susceptibles de les contenir.

## 6.2. Personne pouvant effectuer une demande

**Une liste limitée de demandeurs.** Une DAPC ne peut être faite par n'importe qui. Une DAPC ne peut être faite que par une personne justifiant de son identité à titre de :

- La personne concernée par les renseignements personnels visés ;
- Son représentant ;
- De son héritier ;
- L'un de ses successibles ;
- Son liquidateur de sa succession ;
- Son bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ;
- Du titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé ; ou
- Des personnes identifiées à la section 5 – **Les droits de la personne concernée** dans la mesure qui y est prévue.

## 7. Processus DAPC

### 7.1. Avis de réception

**Communication d'un avis écrit.** Dès réception d'une DAPC, le Responsable RPRP accusera réception de la demande en transmettant au requérant un avis écrit de la date de la réception de sa demande. Cet avis doit indiquer les délais prescrits pour donner suite à sa demande et les effets attachés au défaut de l'Organisme municipal de les respecter ainsi que le droit du requérant à un recours en révision sous-mentionné.

**Adressée au Responsable RPRP.** La demande est adressée au Responsable RPRP. Si elle est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'Organisme municipal, cette dernière doit la transmettre avec diligence au Responsable RPRP. Attention, ce requis ne doit pas être interprété comme restreignant la communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant ou sa correction par une personne autre que le Responsable RPRP et résultant de la prestation d'un service à lui rendre.

### 7.2. Traitement de la demande

#### 7.2.1. Vérifier l'identité

**Justifier l'identité.** Pour présenter une DAPC valide, le demandeur doit s'authentifier. Pour ce faire l'Organisme municipal peut vérifier l'identité du demandeur en lui demandant de présenter des pièces d'identité permettant d'identifier son visage, son adresse, et si nécessaire, le lien qu'il détient avec la

personne concernée qui justifie l'exercice de son droit (par exemple, que le demandeur détient l'autorité parentale). Attention il convient de ne pas prendre ou créer des copies de ces pièces, mais de simplement documenter la personne, la date et l'heure de leur examen.

**Justifier l'identité du représentant.** Si la personne qui rédige la demande est le représentant tel qu'un avocat ou d'un notaire de la personne concernée par les renseignements personnels visés par la DAPC, il doit également présenter un mandat signé par la personne concernée au nom de laquelle il agit en plus des pièces du demandeur.

### **7.2.2. Frais pouvant être réclamés**

**Droit d'accès en principe gratuit.** L'accès, la consultation ou la rectification à un renseignement personnel est gratuit.

**Frais de reproduction, transcription ou de transmission sont possibles.** Cependant, des frais raisonnables fixés par le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels* peuvent être exigés au requérant. Cependant, pour imposer ces frais raisonnables, l'Organisme municipal doit impérativement informer le demandeur du montant approximatif des frais exigibles, avant de procéder à la reproduction, la transcription ou la transmission des renseignements personnels.

### **7.2.3. Délai de traitement maximum**

**Délai de traitement maximum.** L'Organisme municipal répond au demandeur par écrit, au plus tard, dans le délai de 20 jours qui suivent la date de réception de la demande. Si le traitement de la demande dans le délai de 20 jours prévu ne paraît pas possible au Responsable RPRP sans nuire au déroulement normal des activités de l'Organisme municipal, le Responsable RPRP peut le prolonger d'une période d'au plus 10 jours. Pour ce faire, il doit communiquer un avis écrit au demandeur dans le délai de 20 jours prescrit.

**Conséquence du défaut.** À défaut d'avoir répondu dans ce délai, l'Organisme municipal est réputée avoir refusé d'acquiescer à la demande.

## **7.3. Accepter ou refuser la demande**

**Accepter sauf exception.** L'Organisme municipal doit accepter la DAPC à moins que l'une ou l'autre des circonstances suivantes soient observées.

### **7.3.1. Possibilités de refuser de donner droit à la consultation ou communication d'un Renseignement personnel**

#### **7.3.1.1. Exceptions générales (prévues par les articles 86 et suivants de la Loi sur le secteur privé)**

**Plusieurs possibilités de refuser de communiquer un Renseignement personnel.** Entre autres, l'Organisme municipal **peut** refuser de :

1. 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 ;

Pour les fins du paragraphe précédent « **Fichier confidentiel** » identifie les fichiers désignés comme tel par un décret du gouvernement. Ce fichier est constitué principalement de renseignements personnels destinés à être utilisés par une personne ou un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois ;

2. communiquer à une personne un renseignement personnel la concernant, lorsque 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, **dans l'exercice de leurs fonctions**, ou fait à la demande de l'organisme par un consultant ou par un conseiller **sur une matière de sa compétence et que l'organisme n'a pas rendu sa décision finale** sur la matière faisant l'objet de cet avis ou de cette recommandation ;
3. communiquer à une personne 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 du chapitre II ou en vertu des articles 108.3 et 108.4 du **Code des professions** ;

L'article concerné du Code des professions identifiera s'il s'agit d'une obligation ou d'une possibilité.

4. communiquer à une personne un renseignement personnel la concernant dans toutes autres mesures prévues par une loi énonçant expressément s'appliquer malgré les règles applicables par la Loi sur l'accès (voir article 168 de la Loi sur l'accès);

#### 7.3.1.2. Exceptions liées à la santé des mineurs (prévues par l'article 83 de la Loi sur l'accès)

**Devoir de refuser de communiquer les renseignements de santé d'un mineur.** L'Organisme municipal **doit** refuser d'informer un mineur de moins de 14 ans de l'existence ou de lui communiquer un renseignement personnel de nature médicale ou sociale, contenu dans le dossier constitué par un établissement de santé ou de services sociaux ou toute autres organisations visées par l'article 7 de la Loi sur l'accès (Par exemple, les centres de communication santé visés par la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*);

#### **7.3.2. Obligation de refuser de donner droit à la divulgation ou à la communication d'un Renseignement personnel**

##### 7.3.2.1. Divulgation préjudiciable à un tiers (prévue par l'article 88 de la Loi sur l'accès)

**Protection de tiers.** Sauf si la communication de ce renseignement doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée, l'Organisme municipal **doit** refuser de divulguer ou communiquer un Renseignements personnel si :

1. la divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel concernant une autre personne physique ou l'existence d'un tel renseignement ; **et**

2. que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette personne, à moins cette dernière n'y consente par écrit.

#### 7.3.2.2. Refus applicable en cas de décès (prévues par l'article 88 de la Loi sur l'accès)

**Refuser la communication en cas de décès.** L'Organisme municipal doit également refuser 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.

### **7.4. Refuser de donner droit à la rectification d'un Renseignement personnel**

#### 7.4.1.1. Refuser de donner droit à la rectification (prévu par les articles 40 du Code civil ainsi que 89 et 89.1 de la Loi sur l'accès)

**Pouvoir refuser de modifier/supprimer un Renseignement personnel.** L'Organisme municipal peut refuser de donner droit à une demande de modifier ou de supprimer un Renseignement personnel lorsque le renseignement visé par la demande si le renseignement n'est **ni inexact, ni incomplet, ni équivoque, ni périmé** et si sa collecte, communication ou conservation étaient **justifiées et autorisées** par la loi.

**Devoir refuser de modifier/supprimer un Renseignement personnel.** L'Organisme municipal doit refuser d'accéder à une demande de rectification d'un renseignement personnel faite par le liquidateur de la succession, par le bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès ou par l'héritier ou le successible de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette rectification ne mette en cause ses intérêts ou ses droits à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.

## **8. Étapes post-décisionnelles**

### **8.1. En cas d'acceptation**

**En cas d'acceptation d'une demande d'accès.** Répondre favorablement (partiellement ou complètement) à une DAPC requiert, bien sûr, de donner droit à ce qui est réclamé par le demandeur. En revanche, la loi prévoit des obligations supplémentaires en cas de réponse favorable à une demande de rectification.

**Étapes supplémentaires pour une demande de rectification.** Si l'Organisme municipal acquiesce à une demande de rectification, cette dernière doit, en plus de donner droit à la demande :

- Délivrer **sans frais** au demandeur, une **copie** de tout renseignement personnel modifié ou ajouté, ou, selon le cas, une **attestation du retrait** d'un renseignement personnel.

Le demandeur **peut exiger** que l'organisme public fasse **parvenir une copie de l'attestation du renseignement ou de la copie susmentionnées** à tout organisme à qui le renseignement a pu être communiqué dans le cadre d'une entente conclue suivant la Loi sur l'accès.

- **Notifier la rectification**, sans délai, à toute personne qui a reçu les renseignements dans les six mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient.

## 8.2. En cas de refus

**Étapes à respecter en cas de refus.** Si l'Organisme municipal refuse (partiellement ou complètement) une DAPC, son Responsable RPRP doit, dans sa réponse **écrite** au demandeur :

- Motiver son refus et indiquer la disposition de la loi sur laquelle ce refus s'appuie ;  

En cas de contestation l'Organisme municipal doit prouver que le fichier n'a pas à être rectifié, à moins que le renseignement en cause ne lui ait été communiqué par la personne concernée ou avec son accord.
- Transmettre une **copie** de la décision au demandeur. Cette copie doit être accompagnée du **texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie**, le cas échéant, et d'un **avis l'informant de son recours en révision** à la Commission d'accès à l'information (qui lui permet de contester le refus);
- Indiquer le délai dans lequel son recours en révision prévu par la Loi sur l'accès peut être exercé :  

Pour le recours en révision susmentionné, le délai est de 30 jours du refus de la demande ou de l'expiration du délai maximum prévu à la section **7.2.3 - Délai de traitement maximum** ;
- Prêter assistance au demandeur qui le demande pour l'aider à comprendre le refus.

**Demande d'enregistrement.** Lorsque l'organisme public refuse en tout ou en partie la demande de rectification d'un fichier, la personne concernée peut exiger que cette demande soit enregistrée. Le demandeur **peut exiger** que l'organisme public fasse **parvenir cet enregistrement** à tout organisme à qui le renseignement a pu être communiqué dans le cadre d'une entente conclue suivant la Loi sur l'accès.

**Conservation de la demande.** En cas de refus (partiel ou complet) d'une demande, l'Organisme municipal doit conserver le renseignement personnel faisant l'objet de la DAPC le temps requis pour que le demandeur puisse épuiser ses recours prévus par la loi.

## 9. Procédure de plaintes

### 9.1. Forme de la plainte et contenu

**Contenu de la plainte.** 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 RPRP. La plainte doit inclure les informations suivantes :

- Les informations personnelles d'identification du requérant (soit son nom, prénom et ses coordonnées (courriel, numéro de téléphone et adresse postale)) pour que l'Organisme municipal 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 l'Organisme municipal 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 l'Organisme municipal.
- Le cas échéant, joindre toute correspondance échangée avec l'Organisme municipal ou documentation pertinente concernant la plainte ;
- S'il est connu du requérant, le numéro de dossier ou de participation concerné, si pertinent.

**Devoir d'assistance.** Si la plainte ne prévoit pas ces informations, le Responsable RPRP doit assister le demandeur dans la formulation de sa plainte.

## 9.2. Communication de la plainte

**Comment communiquer la plainte aux intéressés.** Dans certains cas, l'Organisme municipal 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 RPRP ne transmettra que les renseignements nécessaires au traitement du dossier, notamment le nom, le prénom et un résumé de la plainte. Le demandeur doit autoriser l'Organisme municipal à communiquer aux personnes impliquées au sein de l'Organisme municipal, les renseignements personnels le concernant fournis au soutien de sa plainte. Ils ne peuvent être communiqués que s'ils sont nécessaires à son traitement.

**Formulaire web.** Toute plainte ou requête peut être adressée à l'Organisme municipal sur son site web à l'aide du formulaire disponible à cet effet sous l'onglet **Services Municipaux** dans la section **Plaintes**.

## 9.3. Traitement de la plainte

**Réception de la plainte.** Le Responsable RPRP doit transmettre au demandeur un avis écrit de la date de réception de sa plainte.

**Délai de traitement de la plainte.** Le Responsable RPRP 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 RPRP doit informer le requérant des motifs du délai et du nouvel échéancier de réponse.

**Réponse à la plainte.** Dans sa réponse écrite à la plainte, le Responsable RPRP doit, au moins, identifier à la personne concernée :

- Si la plainte était fondée, non fondée ou partiellement fondée ;
- Une brève description des démarches tenues lors de l'enquête ; et
- Les mesures prises par l'Organisme municipal pour répondre adéquatement à la plainte, limiter le risque de préjudices à l'égard des personnes concernées ou pour éviter que la problématique à l'origine de la plainte ne se reproduise.

## **10. Responsabilités**

**Responsabilités du Responsable RPRP.** Il incombe au Responsable RPRP la responsabilité générale de veiller au respect de la procédure en matière de DAPC.

## **11. Entrée en vigueur**

Ce document entre en vigueur à la date de son adoption par le Conseil municipal.

## Annexe : Organigramme de la demande d'accès de la personne concernée

