Formulaire de plainte

**AVANT DE REMPLIR LE FORMULAIRE, VEUILLEZ LIRE LES**

**RENSEIGNEMENTS CI‑DESSOUS**

La Commission d’accès à l’information (Commission) a pour fonction de surveiller l’application de la *Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l’accès) et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi sur le secteur privé).

À cette fin, la Commission peut, à la suite de la réception d’une plainte jugée [recevable](https://www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/pour-denoncer-une-pratique-ou-un-comportement-suspect/enquete/), procéder à une [enquête](https://www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/pour-denoncer-une-pratique-ou-un-comportement-suspect/enquete/). La Commission pourra alors déterminer si un organisme public ou une entreprise respecte ses obligations énoncées dans la Loi sur l’accès ou dans la Loi sur le secteur privé. La Commission peut également déterminer qu’une enquête n’est pas requise et choisir un autre moyen pour intervenir, s’il y a lieu, par exemple en effectuant de la sensibilisation ou un rappel de conformité.

Dans le cadre d’une enquête, il est possible que la Commission communique avec vous uniquement si des informations supplémentaires sont nécessaires. Vous ne serez donc pas avisé de toutes les étapes du déroulement de l’enquête. Toutefois, à la fin du processus, la Commission vous informera par écrit des résultats de son intervention.

Si un organisme public ou une entreprise ne respecte pas ses obligations, la Commission pourra lui recommander ou lui ordonner de prendre les mesures nécessaires pour se conformer aux exigences des lois.

Les lois ne donnent pas à la Commission le pouvoir d’accorder une compensation financière à une partie. De la même manière, la Commission ne peut pas ordonner à un organisme ou à une entreprise de présenter des excuses à un plaignant.

**NB :** **Le présent formulaire n’a pas pour objet de répondre à une demande d’accès ou de rectification, ni de demander la révision de la décision d’un organisme public ou d’une entreprise concernant une telle demande**. [D’autres formulaires](https://www.cai.gouv.qc.ca/formulaires-et-lettres-types/) concernant ce type de demandes sont accessibles sur le site Web de la Commission.

**Le formulaire de plainte, les documents au soutien de celle-ci et le formulaire de consentement doivent être transmis à la Commission à l’adresse courriel suivante cai.communications@cai.gouv.qc.ca ou par courrier au 525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 2.36, Québec (Québec) G1R 5S9.**

*Les renseignements inscrits sur ce formulaire sont soumis à la Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels [RLRQ, c. A-2.1].*

**Tous les champs sont obligatoires sauf lorsque la plainte vise une problématique ou une pratique générale d’une entreprise ou d’un organisme public. Ce type de signalement peut être formulé de façon anonyme puisqu’il n’exige pas la collecte de l’identité du plaignant ni sa signature ou son consentement. Les sections 2 et 3 sont en tout temps obligatoires pour permettre à la Commission d’agir.** Si vous manquez d’espace dans l’un des champs, **joignez une annexe présentant l’ensemble de votre réponse lorsque vous transmettez le formulaire à la Commission et inscrivez « Voir annexe »** comme réponse dans le champ concerné.

### **SECTION 1 : Informations sur le ou la plaignant(e) / représentant(e)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Informations sur le ou la plaignant(e)** | | | | |
| Nom, Prénom | | | | |
|  | | | | |
| Coordonnées | | | | |
| N°civique et rue : |  | | | |
| Ville et province : |  | | Code postal : |  |
| N° de tél. domicile : |  | N° de tél. cellulaire : | |  |
| N° de tél. travail : |  | N° poste : | |  |
| Adresse courriel : |  | | | |

**Si vous avez mandaté un représentant légal, nous vous demandons d’inscrire ses coordonnées**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Informations sur le ou la représentant(e)** | | | |
| Nom, Prénom | | | |
|  | | | |
| Coordonnées | | | |
| Nom de la société : |  | | |
| N°civique et rue: |  | Bureau n°: |  |
| Ville et province : |  | Code postal : |  |
| N° de tél. travail : |  | N° poste : |  |
| N° de télécopieur : |  | | |
| Adresse courriel : |  | | |

### **SECTION 2 : Renseignements sur l’entreprise ou l’organisme public visé**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2. Informations sur l’entreprise ou l’organisme public** | | | |
| Nom de l’entreprise ou de l’organisme public | | | |
|  | | | |
| Nom et titre de la ou des personnes impliquées | | | |
| * Mouvement Desjardins * Mme Amélie Tanguay, Directrice principale de la protection des renseignements personnels. | | | |
| Coordonnées complètes\* | | | |
| N°civique, rue, bureau : | Bureau du chef de la protection des renseignements personnels  100 rue des commandeurs | Bureau n°: |  |
| Ville et province : | Lévis (Québec) | Code postal : | G6V 7N5 |
| N° de tél. travail : | Impossible de l’obtenir | N° poste : |  |
| N° de télécopieur : | Non disponible | | |
| Adresse courriel : | [cpo@desjardins.com](mailto:cpo@desjardins.com) | | |

\* Indiquer le siège social ou l’établissement d’affaires situé au Québec

### **SECTION 3 : Faits au soutien de la plainte**

|  |
| --- |
| **3.1. Faits au soutien de la plainte** |
| Quel est votre lien avec l’entreprise ou l’organisme public visé par votre plainte?  (Ex. : client(e), employé(e), locataire, etc.) |
| Membre du Mouvement des Caisses Desjardins |

|  |
| --- |
| **3.2. Faits au soutien de la plainte** |
| Est‑ce que votre plainte concerne une situation que vous avez vécue personnellement ou est‑ce que vous souhaitez porter une situation d’intérêt général qui vous préoccupe à l’attention de la Commission en matière de protection de renseignements personnels ou d’accès à l’information? Précisez. |
| Je réponds oui aux deux questions. Il s’agit d’une situation que je vis personnellement mais qui touche également tous les membres de Desjardins qui utilisent les services d’AccèsD. |

|  |
| --- |
| **3.3. Faits au soutien de la plainte** |
| Quels sont précisément les renseignements personnels qui font l’objet de votre plainte, si celle‑ci concerne les renseignements personnels?  (Ex. : dossier médical, permis de conduire, numéro d’assurance sociale ou d’assurance maladie, images par photographie ou vidéosurveillance, empreintes digitales, etc.) |
| Desjardins décrit en détail ces renseignements aux pages 3 et 4 de la [Politique de confidentialité](https://www.desjardins.com/ressources/pdf/politique-confidentialite.pdf?resVer=1650919101000te/politique-confidentialite/index.jsp) |

|  |
| --- |
| **3.4. Faits au soutien de la plainte** |
| Veuillez décrire les faits au soutien de votre plainte.  Si vous manquez d’espace, vous pouvez annexer des pages au formulaire. |
| Décrire les événements ou les circonstances en lien avec votre plainte :  Depuis février 2022, Desjardins contraint ses membres à consentir à sa Politique de confidentialité lors d’utilisation des services d’AccèsD. Il s’agit en fait d’une extorsion de mon consentement. Desjardins me contraint à donner un consentement général en vue de toute collecte, traitement ou communication éventuels et ultérieurs de renseignements personnels. Desjardins m’oblige à prendre connaissance de l’information et, dans un même temps, à consentir à la nouvelle politique. Si j’ai besoin d’utiliser rapidement AccèsD pour faire mes transactions financières, je dois me plier à cette nouvelle obligation et cliquer sur « Accepter». Je peux reporter cette obligation de consentir à ma prochaine utilisation d’AccèsD. Toutefois, lorsque je retourne par la suite sur le site AccèsD, je n’ai pas le choix de consentir. Si, ultérieurement je veux retirer mon acceptation, aucune procédure n’est prévue à cet effet.  Lorsque j’en fais la demande formelle, Desjardins refuse de maintenir mon utilisation d’AccèsD si je retire mon consentement.  Cela est en contravention aux articles 9 et 14 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.  Dates et lieux des événements :  Personnes ou témoins impliqués : |

|  |
| --- |
| **3.5. Faits au soutien de la plainte** |
| Avez‑vous fait des démarches auprès de l’entreprise ou de l’organisme public en lien avec votre plainte? Si oui, quelles démarches avez‑vous faites et quels en sont les résultats?  S’il y a lieu, veuillez joindre une copie de la correspondance échangée avec l’entreprise ou l’organisme public. |
| J’ai fait la demande suivante à Mme Amélie Tanguay de Desjardins et elle m’a été refusée :  « Par la présente, je vous informe que je retire mon consentement à la nouvelle politique de confidentialité car j’ai été contraint.e à y consentir, ce qui est en contravention à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur le secteur privé). Je vous demande de maintenir mon accès au service d’AccèsD, service essentiel, pour être en mesure de continuer à faire mes transactions en ligne ».  Copie de la lettre expédiée à Desjardins et de leur réponse ci-jointes. |

|  |
| --- |
| **3.6. Faits au soutien de la plainte** |
| Avez‑vous déposé une plainte auprès d’un autre organisme gouvernemental ou d’un corps policier concernant les mêmes événements?  Si oui, veuillez fournir les détails (ex. : organisme, numéro de dossier, résultat, etc.). |
| Non |

### **SECTION 4 : Signatures et documents requis**

**Veuillez joindre des copies des documents suivants :**

* Toute documentation pertinente à l’appui de votre plainte (formulaire, dossier, photographies, etc.);
* Toute correspondance concernant la plainte échangée entre vous et l’entreprise ou l’organisme public visé.

**J’atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire sont, à ma connaissance, véridiques et complets.**

Prénom et nom en lettres moulées

Signature Date

***Note importante****: Les renseignements recueillis au moyen de ce formulaire visent à évaluer la recevabilité de votre plainte par l’équipe de l’analyse préliminaire ainsi qu’à déterminer le meilleur moyen d’intervenir pour la Commission, le cas échéant. Ils pourront également servir aux fins d’une enquête, d’une inspection ou de toute autre intervention jugée utile auprès de l’entreprise ou de l’organisme concerné par la Commission ou l’équipe d’enquête et d’inspection. En tout temps, vous avez le droit d’accéder à ces renseignements et d’en obtenir la rectification si ceux-ci sont inexacts, incomplets ou équivoques. Pour toute autre question quant à la protection accordée à vos renseignements personnels détenus par la Commission, veuillez communiquer avec le responsable de l’accès à l’information et à la protection des renseignements personnels de la Commission. Vous trouverez toute l’information nécessaire en visitant notre site Web:* [*https://www.cai.gouv.qc.ca/a-propos/responsable-de-lacces-aux-documents/*](https://www.cai.gouv.qc.ca/a-propos/responsable-de-lacces-aux-documents/)

**TRAITEMENT D’UNE PLAINTE – CONSENTEMENT À LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Dans certains cas[[1]](#footnote-1), la Commission ne pourra pas traiter une plainte sans dévoiler l’identité d’un plaignant à l’entreprise ou à l’organisme public visé. Dans ce cas, la Commission ne transmettra que les renseignements nécessaires au traitement du dossier, notamment le nom, le prénom et un résumé de la plainte.

J’autorise la Commission à communiquer aux personnes impliquées, au sein de l’entreprise ou de l’organisme public visé, des renseignements personnels me concernant et des documents fournis au soutien de ma plainte.

Ces renseignements ne seront communiqués que s’ils sont nécessaires au traitement de ma plainte, jusqu’à une décision finale.

Prénom et nom en lettres moulées

Signature Date

1. Par exemple, si la plainte vise une situation individuelle. [↑](#footnote-ref-1)