

Procédure de traitement des plaintes relative à la protection des renseignements personnels

Adoptée le 23 octobre 2023

1. OBJET

La présente procédure :

- Énonce la manière de porter Plainte relativement à la protection de Renseignements personnels;
- Prévoit le traitement d'une telle Plainte par l'Organisation.

2. CADRE NORMATIF

La présente procédure s'inscrit dans un contexte régi notamment par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

3. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente procédure, on entend par :

Commission : Commission d'accès à l'information du Québec.

Plainte : plainte formulée par un plaignant relativement à la protection de ses Renseignements personnels ou de ceux de son enfant mineur.

Les autres sigles et termes commençant par une majuscule sont définis à la section 4 de la Politique de protection des renseignements personnels.

4. RENSEIGNEMENTS REQUIS POUR PORTER PLAINTÉ

La Plainte doit être écrite et doit minimalement contenir les éléments suivants :

- Identification de la direction visée et des personnes impliquées;
- Description des faits reprochés;
- Date ou période où les faits sont survenus;
- Identification du ou des Renseignements personnels concernés;
- Résultats recherchés;
- Toute documentation pertinente à l'appui de la Plainte.

Si le plaignant souhaite recevoir un suivi quant à sa Plainte, il doit également fournir les informations suivantes :

- Identification de la Personne concernée et, si cette dernière est un enfant mineur, identification du parent effectuant la Plainte;
- Coordonnées du plaignant à des fins de communications ultérieures.

5. CONFIDENTIALITÉ

Dans certains cas, la Plainte ne pourra pas être traitée sans dévoiler l'identité de la Personne concernée à la direction visée. Cela pourrait être le cas si la Plainte vise une situation individuelle.

Le plaignant peut toutefois indiquer dans sa Plainte qu'il n'autorise pas la communication de son identité. Il peut également choisir de déposer une plainte anonyme. Dans ce cas, il ne recevra aucun suivi quant à sa Plainte et celle-ci ne sera traitée que si elle contient l'information suffisante à cet effet.

6. ENVOI DE LA PLAINTÉ

La Plainte doit être envoyée à la RPRP à l'Organisation, Mireya Tates. Elle peut être transmise par la poste ou par courriel à l'une des adresses suivantes :

Par courrier : UPA Développement international
a/s de la Responsable de la protection des renseignements personnels
555, boulevard Roland-Therrien, bureau 020
Longueuil (Québec) J4H 4E7

Par courriel : rprp@upadi.ca

7. TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans les dix jours de la réception de la Plainte, la RPRP envoie un accusé de réception à la personne l'ayant formulée. L'accusé de réception précise la date de la Plainte ainsi que sa date de réception.

Ensuite, la RPRP :

- Obtient les renseignements nécessaires pour traiter la Plainte;
- Détermine si la Plainte est recevable;
- Dirige le plaignant vers l'interlocuteur approprié, personne ou organisme, s'il y a lieu;
- Traite la Plainte avec diligence;
- Expose le résultat des constats au plaignant;
- Assure le suivi jusqu'à la régularisation de la situation si cela concerne un manquement à la Loi;
- Procède à la révision du dossier, s'il y a lieu;
- Ferme le dossier.

8. PLAINTÉ AUPRÈS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Si le plaignant est insatisfait de la réponse de l'Organisation relativement à sa Plainte, il a la possibilité de déposer une Plainte auprès de la Commission en remplissant le [formulaire](#) disponible sur son site Web.

9. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements recueillis dans le cadre de la Plainte seront utilisés par la RPRP pour évaluer sa recevabilité et pour la traiter. En formulant une Plainte, le plaignant consent à cette utilisation de ses Renseignements personnels ou de ceux de son enfant mineur, le cas échéant.

En tout temps, la Personne concernée a le droit d'accéder à ces renseignements et d'en obtenir la rectification si ceux-ci sont inexacts, incomplets ou équivoques.

10. MISE À JOUR

De manière à suivre l'évolution du cadre normatif applicable à l'Organisation en matière de protection des Renseignements personnels, la présente procédure pourra être mise à jour au besoin.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur lors de son adoption par le Conseil.