



Date de révision	21 septembre 2023
Révisé par	Conseillère juridique
Responsable	RPRP
# de publication	PRC501-01

## PROCÉDURE DE PLAINTE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

*Procédure de réception et d'examen d'une plainte relative au traitement des renseignements par le Corps canadien des Commissionnaires (division du Québec) (Ci-après la « Procédure »).*

### AVANT-PROPOS

Dans une perspective de saine gestion de la protection des renseignements personnels qu'il détient, le Corps canadien des Commissionnaires (division du Québec) (Ci-après la « Société ») met en place la présente Procédure visant à régulariser la réception et l'examen des plaintes. Cette procédure s'inscrit dans le cadre de la *Politique de gouvernance des renseignements personnels*.

### 1. OBJECTIF

Cette Procédure a pour objectif de prévoir un traitement équitable des plaintes formulées concernant la Société dans le cadre du traitement des renseignements personnels. La Procédure définit les étapes de réception et d'examen de la plainte ainsi que les modalités de communication.

### 2. PRINCIPES DIRECTEURS

Dans le traitement des plaintes formulées dans le cadre du traitement des renseignements personnels, la Société s'engage à :

- a. prendre les moyens raisonnables pour aider les individus à exposer clairement l'objet de leur plainte;
- b. traiter la plainte avec célérité, en toute confidentialité et impartialité;
- c. prendre les mesures appropriées, le cas échéant, pour corriger la situation ou améliorer le traitement des renseignements personnels.

### 3. CONDITIONS DE RECEVABILITÉ

#### 3.1 Qui peut déposer une plainte?

Tout individu dont la Société collecte les renseignements personnels peut déposer une plainte lors de la survenance d'éléments reprochés. Cet individu (ci-après le « **Plaignant** ») peut déposer la plainte en son nom, au nom de l'entreprise ou de l'organisation pour laquelle il est représentant ou pour le nom de toutes personnes à sa charge.



Date de révision	21 septembre 2023
Révisé par	Conseillère juridique
Responsable	RPRP
# de publication	PRC501-01

### 3.2 Délai de réception

Afin d'être recevable, toute plainte doit être transmise dans les trente (30) jours des éléments reprochés reliés à la plainte ou de la connaissance de ces éléments. En cas d'incidents répétés, le délai débute à la dernière survenance d'éléments reprochés.

## 4. RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ

### 4.1 Transmission de la plainte

Toute plainte doit être transmise par courriel à l'adresse électronique suivante : [renseignementspersonnels@cccmtd.ca](mailto:renseignementspersonnels@cccmtd.ca)

Tout retrait d'une plainte doit être transmis par courriel à la même adresse.

### 4.2 Contenu de la plainte

Toute plainte doit contenir le nom et prénom du Plaignant, ses coordonnées, la date de l'incident ainsi qu'une description complète des éléments reprochés. En cas d'incidents répétés, la plainte doit contenir au minimum la date de la dernière survenance d'éléments reprochés.

L'adresse électronique utilisée pour la transmission de la plainte est celle qui sera utilisée par la Société pour les communications subséquentes. Si le Plaignant désire que la Société communique avec lui via une méthode différente, il doit l'indiquer dans la plainte accompagné de la raison de cette demande.

## 5. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

### 5.1 Avis de réception

Un avis de réception par voie électronique est transmis au Plaignant dans les 48 heures ouvrables suivant la réception de la plainte par la Société.

### 5.2 Analyse de la recevabilité de la plainte

Afin d'être recevable, toute plainte doit être transmise par le Plaignant dans les délais. La plainte doit concerner la Société dans le cadre du traitement de renseignements personnels en lien avec le Plaignant qu'elle a effectivement collectés.



Date de révision	21 septembre 2023
Révisé par	Conseillère juridique
Responsable	RPRP
# de publication	PRC501-01

### 5.3 Rejet de la plainte

Dans le cas où une des conditions de recevabilité ne soit pas respectée, la Société se réserve le droit de rejeter toutes plaintes. Le Plaignant sera alors informé par écrit du rejet de sa plainte accompagnés de la ou des conditions de recevabilités non respectées ayant menées au rejet.

### 5.4 Analyse de la plainte

La plainte est analysée, sur la base des motifs indiqués par le plaignant, par le Responsable de la protection des renseignements personnels (ci-après : « **RPRP** ») ou par toutes personnes désignées par la Société pour effectuer l'analyse.

Dans le cas où des informations sont manquantes dans la plainte afin d'enquêter sur les éléments reprochés, le RPRP ou la personne désignée par la Société communique avec le Plaignant pour requérir les précisions nécessaires.

Une plainte peut être rejetée si :

- a. elle est jugée frivole ou vexatoire ;
- b. elle est transmise par un plaignant qui exerce, ou qui a exercé, pour les mêmes faits exposés dans sa plainte, un recours judiciaire.

Parmi les éléments de la plainte à analyser, le RPRP ou la personne désignée par la Société évalue notamment la sensibilité des renseignements personnels affectés, la gravité, la récurrence ainsi que les impacts des éléments reprochés.

Le RPRP ou la personne désignée par la Société consigne les résultats de son analyse, prend les mesures correctives adéquates le cas échéant et rédige la réponse au Plaignant tel que décrite ci-bas.

## 6. CONCLUSION ET FERMETURE D'UNE PLAINTE

### 6.1 Délais de réponse

La Société transmet une réponse au Plaignant dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de sa plainte par la Société. Dans le cas où la Société considère que l'enquête nécessite un délai supplémentaire, la Société transmet la réponse dans les meilleurs délais suivant la fin de l'enquête.

### 6.2 Contenu de la réponse

La réponse transmise au Plaignant contient les informations suivantes :

- a. le fait que la plainte a été traitée avec célérité, en toute confidentialité et impartialité ; et



Date de révision	21 septembre 2023
Révisé par	Conseillère juridique
Responsable	RPRP
# de publication	PRC501-01

b. le cas échéant, un sommaire des mesures devant être prises auprès du Plaignant ou de ses renseignements personnels.

### 6.3 Transmission de la réponse

La réponse est transmise au Plaignant par voie électronique à l'adresse courriel utilisée par le Plaignant pour transmettre sa plainte.

### 6.4 Mesures correctives

Lorsque des mesures correctives doivent être prises auprès des systèmes technologiques de la Société, cela doit être fait dans les meilleurs délais en collaboration avec l'équipe des technologies de l'information et l'équipe de cybersécurité de la Société. Lorsque des mesures correctives doivent être prises auprès d'employés de la Société, cela doit être fait en collaboration avec le service des ressources humaines. Ces mesures ne sont pas transmises au Plaignant.

### 6.5 Fermeture de la plainte

Lorsqu'une plainte est rejetée, lorsque la plainte est traitée ou lorsque la raison d'être d'une plainte n'existe plus, la Société ferme la plainte et l'archive selon les politiques de la Société.

## 7. AUTRES POLITIQUES ET PROCÉDURES

La présente Procédure doit, en tout temps, être lue et interprétée compte tenu de l'ensemble des politiques et procédures en vigueur au sein des Commissionnaires.

## 8. RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

Si les besoins organisationnels venaient à changer, les Commissionnaires se réserve le droit de modifier ou de résilier cette Procédure en tout temps et sans préavis.

## 9. RESPONSABILITÉ DE LA MISE À JOUR

Le RPRP est responsable de la révision de cette Procédure.

*Veillez noter que le masculin inclut le féminin ; il est employé afin d'alléger la lecture.*

*Si vous désirez des informations supplémentaires relativement à la présente Procédure, nous vous invitons à communiquer avec le Responsable de la protection des renseignements personnels.*

