

# Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

<b>Approbation</b>	2024/06/18 (CAIPRP-2024-001)	<b>Entrée en vigueur</b>	2024/06/18
<b>Révision</b>			
<b>Responsables</b>	Responsable de la protection des renseignements personnels		
<b>Documents liés (le cas échéant)</b>	- Politique de confidentialité des renseignements personnels (CDA-2023-162)		

## 1. INTRODUCTION

Une personne qui considère que la gestion de ses renseignements personnels par l'Ordre n'est pas conforme aux règles applicables peut déposer une plainte à la personne responsable de la protection des renseignements personnels (« le Responsable »).

La présente procédure a pour objectif d'assurer un traitement neutre, efficace, transparent et diligent de ce type de plaintes. À cette fin, elle décrit:

- la façon de porter plainte;
- comment les plaintes sont traitées par le Responsable;
- les rôles et les responsabilités du personnel de l'Ordre.

### Qu'est-ce qu'un

### renseignement personnel?

Est qualifié de personnel tout renseignement permettant l'identification directe ou indirecte d'une personne physique

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Toute plainte est traitée de manière confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte est transmise au personnel de l'Ordre dont les fonctions requièrent d'en prendre connaissance.

Le personnel de l'Ordre prête assistance au Responsable, ainsi qu'à la personne qui désire porter plainte ou qui a déposé une plainte conformément à la présente procédure.

Une plainte qui met en cause le Responsable en regard de ses fonctions de responsable de la protection des renseignements personnels est traitée par le Bureau de la présidence de l'Ordre.

En tout temps, le Responsable signale au Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (« CAIPRP ») tout manquement ou toute situation qui présente des risques en matière de renseignements personnels.

## 3. EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ

### 3.1. CONDITIONS

Toute plainte doit être faite par écrit et transmise au Responsable par courriel à [secretariat@oiq.qc.ca](mailto:secretariat@oiq.qc.ca) ou par la poste au 1801 avenue McGill College, 6<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H3A 2N4.

La plainte doit comprendre les noms et coordonnées de la personne plaignante, exposer de façon suffisamment précise le problème constaté et indiquer tout correctif souhaité.

### **3.2. DÉCISION SUR LA RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

Toute plainte qui porte sur la conformité de la gestion des renseignements personnels par l'Ordre et qui satisfait aux conditions mentionnées à la section 3.1 est consignée dans le registre prévu à la section 6 et examinée selon les modalités prévues à la section 4.

La plainte est irrecevable si elle ne satisfait pas à ces conditions ou si elle est abusive, vexatoire, frivole ou manifestement non fondée.

Toute plainte qui porte sur un autre sujet que la gestion des renseignements personnels est transférée au Bureau de la présidence pour être traitée selon la *Politique sur le traitement des plaintes liées à la prestation de services*.

La décision sur la recevabilité de la plainte est communiquée par écrit à la personne plaignante.

## **4. EXAMEN DU FONDEMENT DE LA PLAINTÉ**

Lorsque la plainte est jugée recevable, le Responsable détermine s'il y a eu manquement par l'Ordre aux règles applicables à la gestion et à la protection des renseignements personnels.

Lorsque le Responsable juge que des mesures correctrices devraient être apportées à la gestion des renseignements personnels, il consulte le CAIPRP.

Le CAIPRP peut formuler des recommandations au Responsable et à l'Ordre quant aux mesures correctrices à apporter relativement à cette plainte ou émettre des recommandations générales pour améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels.

## **5. COMMUNICATION À LA PERSONNE PLAIGNANTE**

Le Responsable transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son analyse. Le cas échéant, elle l'informe des mesures correctrices mises en place ou prévues.

Dans le cas où ce délai ne peut être respecté, le Responsable informe par écrit la personne plaignante du motif du retard et du nouveau délai pour la transmission de ses conclusions.

## 6. REGISTRE

Les plaintes recevables sont consignées dans un registre qui contient les renseignements suivants :

- numéro de dossier;
- nom et coordonnées de la personne plaignante;
- date de réception de la plainte par le Responsable;
- description sommaire de la plainte;
- conclusions de l'analyse de la plainte;
- date de réponse à la personne plaignante;
- mesures correctrices ou recommandations, le cas échéant.

Le Responsable soumet annuellement au CAIPRP le registre ainsi que, le cas échéant, ses suggestions en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels.

## 7. RÉVISION

La présente procédure est révisée au moins tous les 3 ans.