

Procédure de traitement des plaintes et des demandes d'accès aux renseignements personnels

Introduction

La présente procédure vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes et des demandes d'accès aux renseignements personnels. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite de la gestion des renseignements personnels à disposition d'Action patrimoine ou à toute personne qui désire avoir accès aux renseignements personnels qui ont été collectés sur sa personne ou pour en demander la suppression.

La personne responsable pour traiter ces plaintes ou demandes est la direction d'Action patrimoine, qui agit à titre de responsable de la protection des renseignements personnels.

En cas de plainte

Voici ce qui constitue une plainte : elle doit être formelle, être déposée par écrit et doit être traitée de manière confidentielle.

Voici ce qui ne constitue pas une plainte : toute démarche informelle, n'ayant pas été déposée par un individu à l'écrit, visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières d'Action patrimoine.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale liée aux renseignements personnels doit informer la direction d'Action patrimoine et inviter l'individu à faire parvenir sa plainte par écrit à : direction@actionpatrimoine.ca.

Tous les échanges avec le plaignant doivent se faire par écrit, pour laisser une trace. Dans le cas où un échange a lieu autrement que par écrit, un résumé sera envoyé par écrit au plaignant.

La direction devra suivre les étapes suivantes :

1. **Créer un dossier de plainte** : le dossier doit comprendre la plainte écrite, le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse, ainsi que les documents afférents) et la réponse écrite finale au plaignant.

2. **Aviser le conseil d'administration** : le conseil d'administration doit être avisé par courriel de la réception d'une plainte, mais aussi de son suivi.
3. **Traitement de la plainte** : le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les cinq jours ouvrables de sa réception et un courriel de confirmation sera envoyé au plaignant. Une exception est possible, soit que la direction est en vacances. Ainsi les cinq jours ouvrables débutent dès la première journée du retour au bureau. La direction est tenue de considérer ce dossier comme prioritaire.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches entreprises à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale et écrite.

4. **Mise à jour du dossier** : À chaque fois qu'il y a une mise à jour, il faut l'inclure dans le dossier de plainte (voir étape 1).

En cas de demande d'accès aux renseignements personnels

Action patrimoine s'engage à reconnaître un droit d'accès et de rectification aux personnes concernées désireuses de consulter, modifier, voire radier les informations les concernant. D'ailleurs, toute demande doit être traitée de manière confidentielle.

Tout employé qui reçoit une demande liée aux renseignements personnels doit informer la direction d'Action patrimoine et inviter la personne à faire parvenir sa demande par écrit à : direction@actionpatrimoine.ca.

Tous les échanges avec le demandeur doivent se faire par écrit, pour laisser une trace. Dans le cas où un échange a lieu autrement que par écrit, un résumé sera envoyé par écrit au demandeur.

La direction devra suivre les étapes suivantes :

1. **Traitement de la demande :** Il faut d'abord créer un dossier de demande, qui inclut la demande écrite, le résultat du processus de traitement de la demande (l'analyse, ainsi que les documents afférents) et la réponse écrite finale au demandant.

Le processus de traitement d'une demande est enclenché au maximum dans les cinq jours ouvrables de sa réception et un courriel de confirmation sera envoyé au demandeur. Une exception est possible, soit que la direction est en vacances. Ainsi les cinq jours ouvrables débutent dès la première journée du retour au bureau.

Le traitement de la demande doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une demande ne peut être traitée dans le délai prévu, le demandeur doit être informé des motifs du retard et des démarches entreprises à ce jour dans le traitement de sa demande. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Le traitement final variera selon la demande. Voici quelques scénarios possibles.

- **Demande pour consulter les informations personnelles :**
 1. La direction est tenue de lister les informations personnelles sur la personne (sans en donner les détails), de même que les plateformes où sont conservées ces informations. Voici un exemple de liste :
 - Nom : plateforme numérique
 - Adresse postale : plateforme numérique
 - Etc.
 2. La direction soumet cette liste au demandeur.
- **Demande pour modifier les informations personnelles :**
 1. La direction doit vérifier l'identité du demandeur. Elle peut lui demander de citer son adresse postale ou son numéro de téléphone, par exemple.
 2. La direction modifie l'information personnelle en question et en fait la confirmation au demandeur.
- **Demande pour radier les informations personnelles :**
 1. Voir la *Politique de conservation, destruction et anonymisation des renseignements personnels* d'Action patrimoine.

Dans le cas où le demandeur souhaite radier des informations personnelles qui pourraient affecter le bon fonctionnement des services d'Action patrimoine (par exemple, il souhaite la suppression de son adresse postale des dossiers d'Action patrimoine, mais sans en mentionner une nouvelle. Il ne pourra donc plus recevoir le magazine *Continuité* par la poste). Le demandeur doit être avisé de la problématique. Sa demande doit être parvenue par écrit et doit comprendre l'acceptation des conséquences, car aucun remboursement ou modification dans les services ne sera autorisé.

À titre d'exemple : *Je demande qu'Action patrimoine radie toutes les informations personnelles qu'il détient sur moi. Je comprends qu'avec cette action, je ne pourrai plus recevoir par la poste le magazine Continuité et les deux exemplaires qu'il restait à mon abonnement. Je comprends que je ne suis pas éligible à un remboursement ni à une modification de mon abonnement suivant la radiation de mes renseignements personnels. Je comprends que la radiation de mes renseignements personnels est irréversible.*

2. **Mise à jour du dossier :** À chaque fois qu'il y a une mise à jour, il faut l'inclure dans le dossier de demande (voir étape 1).

Interdiction de donner des informations personnelles

Dans tous les cas, **il est interdit de donner des informations personnelles à un demandeur.** À titre d'exemple (même si ça s'applique à toute situation) :

Un demandeur souhaite obtenir les informations personnelles qu'Action patrimoine a collectées sur lui. La direction lui donne la liste des informations personnelles collectées, sous forme non détaillée.

Par exemple, il est interdit de transmettre l'adresse véritable ou le numéro de téléphone véritable. Il faut plutôt répondre : « Action patrimoine détient actuellement votre adresse postale et votre numéro de téléphone. Il est cependant interdit pour moi de vous les communiquer de manière détaillée. »

Un autre exemple, même si cette consigne s'applique à toute situation :

Un demandeur souhaite valider l'exactitude de son adresse postale, comme il n'a pas reçu le dernier numéro du magazine Continuité. Il est interdit de lui communiquer l'adresse postale exacte au dossier. Il faut plutôt demander l'adresse postale au demandeur pour vérifier s'il n'y a pas une erreur dans nos dossiers.