

CENTRE COMMUNAUTAIRE PETIT ESPOIR

Processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Conformément à l'article 63.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels (en vigueur le 22 septembre 2023), une personne peut soumettre au CCPE une plainte relative à la protection des renseignements personnels la concernant.

Cette plainte doit être soumise dans le délai de 15 jours suivant le jour auquel la personne constate un événement donnant lieu à sa plainte.

Toute plainte concernant la gestion des renseignements personnels par le CCPE doit être faite par écrit, adressée au responsable de l'accès et transmise par courriel à maryna.petitespoir@videotron.ca ou par la poste à l'une des adresses suivantes :

Responsable de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du CCPE
1235, Montée du Moulin, local 6
Laval (Québec) J7A 3V6

Ou par courriel à l'adresse maryna.petitespoir@videotron.ca

Toute plainte doit indiquer les éléments suivants:

- nom, prénom et coordonnées de la personne plaignant;
- une description suffisamment précise de la situation problématique;
- la ou les mesures correctrices souhaitées.

Une plainte n'est pas recevable si elle :

- est anonyme;
- est abusive, frivole ou manifestement faite de mauvaise foi;
- contient des propos à caractère haineux ou diffamatoire;
- ne contient pas les informations et précisions nécessaires à son traitement;

Une plainte formulée en vertu de la présente procédure ne permet pas l'obtention d'un dédommagement pour la personne plaignante. Le responsable de l'accès informe la personne plaignante, par écrit, lorsque sa plainte est irrecevable. La lettre précise en quoi la plainte n'est pas recevable. Lorsque la plainte est recevable, le responsable de l'accès procède au traitement de la plainte. Après l'avoir analysé et recueilli l'ensemble des faits pertinents, il détermine si elle fondée ou non et, le cas échéant, si des mesures correctrices ou des interventions doivent être réalisées.

Le CCPE accuse réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

Le CCPE fait enquête sur les allégations de manquements à la protection des renseignements personnels contenus dans la plainte, s'il y a lieu. Pour les fins de son enquête, le CCPE peut requérir tout renseignement ou tout document. Le Responsable de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du CCPE peut s'adjoindre les personnes nécessaires pour effectuer son enquête.

Dans le délai de 30 jours à compter de la réception de la plainte, le Responsable de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du CCPE communique à la personne concernée ses conclusions.

À défaut de répondre à la personne concernée dans le délai ci-dessus mentionné, le Responsable de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du CCPE est réputé avoir rejeté la plainte.

Le responsable de l'accès doit consigner dans le *registre des plaintes* toute plainte relative à la protection des renseignements personnels.

La présente procédure est mise à jour au moins tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements à la Loi sur l'accès doivent être pris en compte ou que des précisions supplémentaires sont jugées nécessaires. Toute modification à son contenu doit recevoir les approbations nécessaires.

La présente procédure entre en vigueur le 20 septembre 2023.