

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Comité de bassin de la rivière Chaudière (ci-après nommé COBARIC), a, dans le cadre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi sur le privé), adopté une procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels. Le présent document décrit les différentes étapes du processus de traitement des plaintes reçues par le COBARIC.

## 1. DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

---

Toute personne qui a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité s'est produit et que le COBARIC a fait défaut d'assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient peut adresser une plainte écrite auprès de la personne responsable de la protection des renseignements personnels pour demander que la situation soit corrigée.

La plainte doit être formulée à [geomatique@cobaric.qc.ca](mailto:geomatique@cobaric.qc.ca) et comporter :

- ▶ une description de l'incident,
- ▶ la date ou la période où l'incident s'est produit,
- ▶ la nature des renseignements personnels visés par l'incident
- ▶ le nombre de personnes concernées.

Dans le cas où la plainte met en cause la conduite de la personne responsable de la protection des renseignements personnels, ou en l'absence de cette dernière, la plainte doit être formulée par écrit à la direction générale à [direction@cobaric.qc.ca](mailto:direction@cobaric.qc.ca).

Tout membre du personnel saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique, c'est-à-dire à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Tout membre du personnel qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir sa plainte par écrit à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

## **2. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

---

Toute plainte est traitée de façon confidentielle.

Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

### **1.1 RÉCEPTION**

La personne responsable de la protection des renseignements personnels, ou la direction générale le cas échéant, doit accuser réception de la plainte auprès de son auteur dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- ▶ Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait au COBARIC, le préjudice ou la mesure correctrice demandée.
- ▶ Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte.
- ▶ Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera abandonnée.
- ▶ La politique de traitement des plaintes.

### **1.2 DÉLAI DE TRAITEMENT**

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

Le traitement de la plainte est effectué dans un délai raisonnable de 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à l'examen.

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.

### **1.3 EXAMEN ET RÉPONSE FINALE**

L'examen d'une plainte débute dès la réception de l'ensemble des renseignements nécessaires et est complété dans un délai raisonnable de 30 jours.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, la personne responsable de la protection des renseignements personnels, ou la direction générale le cas échéant, communique au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

Dans le cas où l'objet de la plainte s'avère fondé, la réponse finale informe notamment le plaignant des mesures de redressement prévues.

Dans le cas où l'objet de la plainte s'avère fondé, le COBARIC prend les mesures adéquates pour corriger la situation dans les meilleurs délais et procède à l'inscription de l'incident au registre approprié.