



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

## Table des matières

1. Objectif .....	3
2. Cadre légal .....	3
3. Champ d'application.....	3
4. Modification .....	3
5. Principes directeurs .....	3
6. Personne désignée .....	3
7. Procédure de demande d'accès .....	3
7.1 Soumission de la demande.....	3
7.2 Réception de la demande.....	4
7.3 Vérification de l'identité.....	4
7.4 Réponse aux demandes incomplètes ou excessives .....	4
7.5 Traitement de la demande .....	4
7.6 Examen des renseignements.....	5
7.7 Communication des renseignements.....	5
7.8 Suivi et documentation .....	5
7.9 Protection de la confidentialité .....	5
7.10 Gestion des plaintes et des recours .....	5
8. Procédure de traitement des plaintes.....	6
8.1 Réception des plaintes .....	6
8.2 Évaluation préliminaire .....	6
8.3 Enquête et analyse .....	6
8.4 Résolution de la plainte.....	6
8.5 Communication avec le plaignant .....	6
8.6 Clôture de la plainte .....	7

## 1. Objectif

La présente procédure a pour but de décrire les étapes essentielles du traitement d'une plainte relative au respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels.

## 2. Cadre légal

La présente procédure s'interprète conformément aux obligations imposées à l'hôtel Universel de Rivière-du-Loup et aux Entreprises Quéloup inc. en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

## 3. Champ d'application

Cette procédure s'adresse au responsable de la protection des renseignements personnels et à la personne habilitée à agir en son absence.

## 4. Modification

Cette procédure sera révisée tous les deux ans et modifiée au besoin. Tout changement apporté aux normes, aux systèmes ou aux recommandations à la suite de vérifications ou d'incidents majeurs peut entraîner des changements à la présente procédure.

## 5. Principes directeurs

- Toutes plaintes doivent être accueillies et traitées adéquatement.
- Une plainte est une occasion d'améliorer la qualité des services offerts ainsi qu'assurer la conformité légale et réglementaire.
- Toute personne peut porter plainte à la personne désignée pour dénoncer une situation brimant sa vie privée ou la protection de ses renseignements personnels.

## 6. Personne désignée

- Le responsable de la protection des renseignements personnels s'assure de la réception et du traitement de la plainte ainsi que des communications avec le plaignant.
- Le responsable de la protection des renseignements personnels peut consulter le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels pour l'accompagner dans le traitement de la plainte.

## 7. Procédure de demande d'accès

### 7.1 Soumission de la demande

7.1.1 L'individu qui souhaite accéder à ses renseignements personnels doit soumettre une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels. La demande peut être envoyée par courriel ou par courrier postal.

7.1.2 La demande doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une demande d'accès aux renseignements personnels, et fournir des informations suffisantes pour identifier l'individu et les renseignements recherchés.

7.1.3 Ces informations peuvent inclure le nom, l'adresse ainsi que toute autre information pertinente pour identifier de manière fiable l'individu qui effectue la demande.

## **7.2 Réception de la demande**

7.2.1 Une fois la demande reçue, un accusé de réception sera envoyé au demandeur afin de confirmer que sa demande a bel et bien été prise en compte.

7.2.2 La demande sera traitée dans les trente (30) jours suivant la remise de l'avis de réception et suivant le processus de vérification de l'identité du demandeur.

## **7.3 Vérification de l'identité**

7.3.1 Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable. Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne.

7.3.2 Dans le cas où l'identité du demandeur ne peut être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation se réserve le droit de refuser de divulguer les renseignements personnels demandés et ce, jusqu'à l'obtention des informations ou documents nécessaires permettant l'identification du demandeur.

## **7.4 Réponse aux demandes incomplètes ou excessives**

7.4.1 Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communiquera avec l'individu afin de demander des informations supplémentaires ou des clarifications à cet effet.

7.4.2 L'organisation se réserve le droit de refuser une demande si celle-ci juge qu'elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.

## **7.5 Traitement de la demande**

7.5.1 Une fois l'identité vérifiée, le responsable de la protection des renseignements personnels, pour traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels, procède à la collecte des renseignements demandés.

7.5.2 Le responsable consulte les dossiers pertinents pour recueillir les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.

## **7.6 Examen des renseignements**

7.6.1 Avant de communiquer les renseignements personnels à l'individu, le responsable examinera attentivement les informations afin de s'assurer qu'elles ne contiennent pas de renseignements tiers confidentiels ou susceptibles de porter atteinte à d'autres droits.

7.6.2 Si des renseignements de tiers sont présents, le responsable évalue s'ils peuvent être dissociés ou s'ils doivent être exclus de la divulgation.

## **7.7 Communication des renseignements**

7.7.1 Une fois les vérifications terminées, les renseignements personnels sont communiqués à l'individu dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales en vigueur.

7.7.2 Les renseignements personnels peuvent être communiqués à l'individu par voie électronique, par courrier postal sécurisé ou en personne, selon les préférences de l'individu et les mesures de sécurité appropriées.

## **7.8 Suivi et documentation**

7.8.1 Toutes les étapes du processus de traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels seront consignées de manière précise et complète.

7.8.2 Les détails de la demande, les actions entreprises, les décisions prises et les dates correspondantes seront enregistrés dans le registre de suivi des demandes d'accès.

- Date de réception de la demande ;
- Date de l'accusé de réception ;
- Date de la vérification de l'identité ;
- Méthode de vérification de l'identité ;
- Décision – demande d'accès acceptée ou refusée ;
- Date de la communication des renseignements (si applicable).

## **7.9 Protection de la confidentialité**

7.9.1 Tout le personnel impliqué dans le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels a le devoir de respecter la confidentialité et la protection des données.

## **7.10 Gestion des plaintes et des recours**

7.10.1 Si la réponse obtenue ne satisfait pas le demandeur au terme du processus d'accès aux renseignements personnels, celui-ci pourra se prévaloir de recours à cet effet en contactant la Commission d'accès à l'information du Québec.

7.10.2 Les plaintes doivent être traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes indiqué ci-après.

## 8. Procédure de traitement des plaintes

### 8.1 Réception des plaintes

8.1.1 Les plaintes peuvent être déposées par écrit, par téléphone, par courrier électronique ou via tout autre canal de communication officiel. Elles doivent être enregistrées dans un registre centralisé, accessible uniquement au personnel désigné.

8.1.2 L'employé informe sur réception, le responsable de la réception de la plainte déposée.

### 8.2 Évaluation préliminaire

8.2.1 Le responsable désigné procède à l'examen de la plainte afin de déterminer sa pertinence et sa gravité.

8.2.2 Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident pourront être rejetées le cas échéant et cette décision ainsi que les motifs soutenant celle-ci seront communiqués au plaignant.

### 8.3 Enquête et analyse

8.3.1 Le responsable chargé de la plainte procédera à l'enquête en effectuant la collecte des preuves, en interrogeant les parties concernées, en recueillant tous les documents pertinents et en prenant toutes mesures jugées nécessaires dans le cadre de l'enquête.

8.3.2 Le responsable maintiendra la confidentialité des informations liées à la plainte et veillera à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

### 8.4 Résolution de la plainte

8.4.1 Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées afin de résoudre la plainte dans les meilleurs délais.

### 8.5 Communication avec le plaignant

8.5.1 Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant afin de le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.

## **8.6 Clôture de la plainte**

8.6.1 Une fois la plainte résolue, le responsable de l'enquête fournira une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.

8.6.2 Toutes les informations et documents relatifs à la plainte seront conservés dans un dossier confidentiel.

Dernière mise à jour : 22 novembre 2023