

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

Août 2024

TABLE DES MATIERES

1. OBJET.....	3
2. DEFINITIONS	3
3. CHAMP D'APPLICATION	3
4. PRINCIPES GÉNÉRAUX	3
5. RESPONSABILITES	3
6. DÉPÔT, RECEVABILITE ET ANALYSE D'UNE PLAINTÉ	4
7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	6
REGISTRE DES PLAINTES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7

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

1. OBJET

La présente procédure vise à se conformer à l'article 63.3 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après : la « LAIPRP ») en assurant un traitement équitable, efficient et efficace des plaintes faites auprès de la Société québécoise de récupération et de recyclage (ci-après : « RECYC-QUÉBEC ») concernant un manquement à la protection des renseignements personnels en vertu de la LAIPRP, à l'un de ses règlements ou à la Politique de confidentialité de RECYC-QUÉBEC (ci-après : « la Politique »).

Elle fournit un cadre de référence général pour RECYC-QUÉBEC et détermine les étapes du processus de traitement des plaintes ainsi que les types de suivi à assurer.

2. DEFINITIONS

Plaignante : Personne qui porte à la connaissance de RECYC-QUÉBEC un possible manquement à la LAIPRP, à l'un de ses règlements ou à la Politique.

Plainte : Signalement à RECYC-QUÉBEC d'un possible manquement à la LAIPRP ou à l'un de ses règlements.

Responsable désignée : Membre du personnel désigné par la présidente-directrice générale pour veiller à l'application de la présente procédure.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à toute personne qui souhaite formuler une plainte, y compris un membre du personnel, relativement à tout possible manquement de RECYC-QUÉBEC aux dispositions de la LAIPRP ou de tout règlement pris en son application, ainsi qu'à de la Politique.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Par cette procédure, RECYC-QUÉBEC vise à identifier et à faire corriger, le cas échéant une situation de non-conformité relativement à la LAIPRP, à un règlement pris en son application ou à la Politique, rapportée par une plaignante.

Si une non-conformité est confirmée par RECYC-QUÉBEC, la Responsable désignée informe la plaignante du manquement visé par la plainte et la conseille sur les façons d'y remédier.

5. RESPONSABILITES

Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels : Approuve la procédure de traitement des plaintes et s'assure que RECYC-QUÉBEC prend les moyens nécessaires pour satisfaire aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de la LAIPRP.

Responsable de la protection des renseignements personnels : Analyse les plaintes reçues et en assure le suivi auprès des personnes concernées. Elle veille à l'application de la procédure et en fait la révision.

6. DÉPÔT, RECEVABILITE ET ANALYSE D'UNE PLAINTE

6.1 Dépôt d'une plainte

Seule une personne concernée par le ou les renseignements personnels visés peut porter plainte relativement à la protection de ceux-ci. Une personne ne peut formuler une plainte à l'égard d'un renseignement personnel pour autrui, sauf si l'objet de cette plainte est d'intérêt public. Les plaintes sont faites par courriel ou par la poste à la Responsable désignée aux coordonnées suivantes :

Me Stephanie Nadeau
500, Grande-Allée Est, bureau 201
Québec (Québec) G1R 2J7
s.nadeau@recyc-quebec.gouv.qc.ca

La plainte doit porter sur un ou des renseignements personnels à caractère confidentiel. Les renseignements personnels à caractère public ne sont pas soumis aux règles de protection des renseignements personnels prévues par la LAIPRP et par conséquent, sont exclus du processus de traitement des plaintes. La plainte peut porter sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication ou la destruction des renseignements personnels à caractère confidentiel.

6.2 Contenu d'une plainte

Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date du dépôt de la plainte
- Identification de la plaignante, si divulguée
 - Nom
 - Adresse
 - Numéro de téléphone
 - Adresse courriel
- Exposé détaillé des motifs au soutien de la plainte
- Description du manquement à l'obligation de la LAIPRP
- Date du manquement allégué
- Tout document pertinent au soutien de la plainte

Toute plainte doit être suffisamment détaillée pour en permettre le traitement.

6.3 Réception d'une plainte

À la réception d'une plainte qui contient tous les renseignements requis, un dossier est ouvert. Après l'ouverture du dossier, RECYC-QUÉBEC peut communiquer avec la plaignante, afin de lui demander des précisions qui pourraient être requises au traitement de la plainte.

RECYC-QUÉBEC ouvre un dossier de plainte pour chaque plainte complète qu'elle reçoit et envoie un accusé réception à la personne plaignante.

6.4 Retrait de la plainte

Une plaignante peut, en tout temps au cours du traitement, retirer la plainte qu'elle a déposée en transmettant un courriel à la Responsable désignée. Son intention de retirer sa plainte doit y être clairement indiquée. Lors d'un retrait, la Responsable désignée envoie une confirmation écrite à la plaignante de la fermeture de son dossier de plainte.

6.5 Analyse de la plainte

Toute plainte qui contient l'ensemble des renseignements requis à l'article 6.2 est analysée. La Responsable désignée informe la personne plaignante que sa plainte est fondée, non fondée ou irrecevable.

La personne plaignante recevra le résultat de l'analyse de la plainte dans les quarante-cinq (45) jours de l'accusé réception envoyée par la Responsable désignée.

Si la Responsable désignée n'est pas en mesure d'envoyer une réponse détaillée dans ce délai de quarante-cinq (45) jours pour des motifs exceptionnels et hors de son contrôle, elle communiquera avec la plaignante pour l'informer des raisons de ce retard et du délai prévu pour compléter le dossier.

6.6 Plainte fondée

Si l'analyse de la Responsable désignée révèle un manquement aux obligations de RECYC-QUÉBEC, elle communique avec la personne visée par la plainte afin de l'informer de la nature du manquement et lui offre le soutien nécessaire pour lui permettre d'effectuer les corrections requises dans un délai raisonnable.

La Responsable désignée communique également avec la Plaignante, afin de l'informer que sa plainte est recevable et que tous les moyens seront mis en place pour que la situation soit corrigée. Si la plainte a été transmise de manière anonyme, la Responsable désignée est exemptée d'effectuer cette démarche.

Dès que ces corrections sont effectuées, la Responsable désignée communique de nouveau avec la Plaignante pour l'informer du résultat de ses interventions. Le dossier de plainte est alors fermé par la Responsable désignée.

6.7 Plainte irrecevable ou non fondée

Si la plainte ne contient pas tous les éléments énoncés à l'article 6.2 et/ou si elle est mal fondée et/ou lorsque les circonstances ne justifient pas une intervention, la Responsable désignée met fin à son traitement, ferme le dossier et en avise la Plaignante en lui indiquant les motifs de sa décision, à moins qu'il s'agisse d'une plainte anonyme.

6.8 Plainte à caractère haineux, diffamatoire ou faite de mauvaise foi

Aucune suite n'est donnée aux plaintes à caractère haineux, diffamatoire ou faites de mauvaise foi. RECYC-QUÉBEC conserve ses recours pour faire cesser le dépôt de ces plaintes et obtenir les réparations appropriées.

6.9 Plainte à la Commission d'accès à l'information du Québec

L'irrecevabilité d'une plainte ou une plainte non-fondée en vertu de la présente procédure n'empêche pas le dépôt d'une plainte conformément aux articles 127 et suivants de la LAIPRP ([Commission d'accès à l'information du Québec | Accueil \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/Commission-d'accès-à-l'information-du-Québec)).

7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

RECYC-QUÉBEC et son personnel s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels contenus dans chaque plainte. RECYC-QUÉBEC ne dévoile jamais l'identité de la personne plaignante sans une autorisation écrite de sa part. Conformément aux procédures et aux dispositions législatives ou réglementaires en vigueur, l'accès aux renseignements personnels et à tout renseignement concernant une entreprise est limité aux seules personnes autorisées.

Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait une plainte ou collabore à une enquête visée par la présente procédure, ou de menacer une personne afin qu'elle s'abstienne de faire une plainte ou de collaborer à une enquête.

REGISTRE DES PLAINTES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Numéro de dossier(s)	Nom, prénom et coordonnées de la plaignante	Date de réception de la plainte par la Responsable	Conclusion quant à sa recevabilité ou non	Description de la plainte et renseignements personnels visés	Démarches entreprises	Date de la réponse à la plaignante	Conclusion du caractère fondé ou non de la plainte	Notes et recommandations ou autres mesures correctrices réalisées