

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

Table des matières

Préambule	3
Objectif	3
Responsable	3
Recevabilité d'une plainte	3
Réception de la plainte	4
Responsabilités des employés	4
Confidentialité et consentement	4
Traitement de la plainte	5
1. Création d'un dossier.....	5
2. Accusé de réception.....	5
3. Mécanisme d'enquête	6
4. Réponse.....	6
5. Suivi et amélioration.....	7
Entrée en vigueur et révision	7
SCHÉMATISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES	8
FORMULAIRE DE PLAINTÉ	9

Préambule

Cette procédure s'inscrit dans le cadre de la Politique sur la gestion et la protection des renseignements, de la Directive sur la protection des renseignements personnels et en application de l'article 63.3 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1).

Objectif

Le but est d'instaurer un processus de traitement des plaintes reliées aux renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés et détruits par la Ville de Laval ou en son nom afin qu'il soit uniforme, transparent, équitable et répondu de façon diligente.

Le processus prévoit le mécanisme de dépôt d'une plainte, sa réception, son traitement, une réponse et les responsabilités des intervenants.

Responsable

Le traitement des plaintes relève du Service du greffe qui désigne parmi son personnel une personne responsable du traitement des plaintes.

Recevabilité d'une plainte

Pour déterminer la recevabilité ou non d'une plainte plusieurs aspects doivent être pris en considération :

- Lors d'un désaccord quant au traitement des renseignements personnels que ce soit pour la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction;
- En cas de non-respect de la politique, des directives et des lois en matière de protection des renseignements personnels s'appliquant à Ville de Laval ;
- Lors d'une dénonciation d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard du traitement de renseignement personnel.

Une plainte n'est pas considérée comme recevable dans les circonstances suivantes :

- En cas d'insatisfaction ou pour demander une révision d'une décision du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnes suite à une demande transmise en vertu de la Loi sur l'accès puisqu'un recours à la Commission d'accès à l'information est prévu;
- En lien avec une décision judiciaire ou quasi-judiciaire ;
- Si fait l'objet de procédure judiciaire en cours ;

- Pour les situations qui ne sont pas de la responsabilité de Ville de Laval ;
- Si contient des propos haineux, menaçants ou harcelants.

Une plainte anonyme n'est pas irrecevable, mais pourrait empêcher la personne responsable de son traitement d'effectuer une analyse complète de la situation faisant l'objet de la plainte. Également, aucun suivi ou décision ne pourra être transmis au plaignant.

Avant de porter plainte, la personne peut préférentiellement contacter le service ou le bureau concernée afin de tenter de régler la situation.

Réception de la plainte

La personne qui souhaite formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

vieprivee@laval.ca

Un formulaire prévu à cet effet est disponible sur le site de Ville de Laval et au Service du greffe.

Responsabilités des employés

Tout employé qui reçoit une plainte a les responsabilités suivantes :

- Si elle est écrite, doit la transmettre dès sa réception à l'adresse courriel suivant : vieprivee@laval.ca
- Si elle est verbale, invite le plaignant à formuler sa plainte par écrit et l'informe du présent processus;
- En tout temps, collabore à l'enquête entourant la plainte et fournit les documents ou renseignements nécessaires au responsable.

Confidentialité et consentement

La plainte sera traitée de façon confidentielle. Le nom d'un plaignant ne sera pas communiqué sans son consentement.

Toutefois, sans ce consentement, il est possible que la plainte ne puisse être traitée si le défaut de communiquer l'identité ne peut permettre d'obtenir des renseignements en lien avec la plainte.

Traitement de la plainte

Plusieurs étapes sont nécessaires pour assurer un traitement adéquat de la plainte.

1. Création d'un dossier

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier contient :

- Plainte et documents transmis par le plaignant;
- L'accusé de réception;
- Analyse de la plainte;
- Tous les éléments d'informations ou de documents relatifs à la plainte (courriels, notes de rencontre, etc);
- Réponse finale et motivée, consignée par écrit.

2. Accusé de réception

Dans un premier temps, la personne responsable du traitement de la plainte vérifie la recevabilité de la plainte ou si un complément d'information est requis.

La personne responsable du traitement de la plainte en accuse réception, par écrit, dans les cinq (5) jours suivant sa réception.

L'accusé de réception contient :

- La date de réception de la plainte;
- Le numéro de dossier attribué;
- Le sommaire de la plainte résumant ce qui est reproché à la Ville de Laval;
- Le nom du responsable du traitement de la plainte et ses coordonnées;
- Le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant, soit dans les trente (30) jours suivants la réception de la plainte;

Dans le cas de l'irrecevabilité de la plainte ou d'une plainte incomplète, l'accusé de réception contiendra également les précisions suivantes :

- L'information à l'effet qu'il s'agit d'une plainte irrecevable, des raisons de cette irrecevabilité et le fait que ce dossier sera clos;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, une demande de complément d'informations avec un délai de réponse associé et qu'à défaut de réponse dans le délai imparti, la plainte sera réputée abandonnée.

3. Mécanisme d'enquête

En cas de recevabilité de la plainte, la personne responsable de son traitement enclenche le processus avec diligence et dans les meilleurs délais.

Elle procède à l'enquête en effectuant les démarches suivantes:

- collectant auprès des membres du personnel les informations ou les documents reliés à la plainte dans le cas de la recevabilité de la plainte;
- communiquant avec le plaignant pour obtenir davantage de précisions sur la situation décrite à la plainte si la situation le requiert.

S'il n'est pas possible de répondre à la plainte dans le délai prévu, le responsable informe le plaignant des motifs du retard et des démarches entreprises à ce jour, le cas échéant. Le responsable avise par écrit du nouveau délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Au terme de l'enquête, la personne responsable du traitement de la plainte devra:

- déterminer le bien-fondé ou non de la plainte;
- effectuer les démarches requises auprès des membres du personnel de la Ville afin que soit corrigée la situation en expliquant les raisons en cas de fondement de la plainte et en collaborant pour déterminer les mesures correctives à mettre en place.

Par mesures correctives, on vise tout moyen afin de faire cesser la situation qui fait l'objet de la plainte fondée. Par exemple : destruction de renseignement personnel non nécessaire, arrêt de collecte de renseignement personnel non nécessaire, modification de consentement demandé, etc.

Elles peuvent également prendre la forme de formation ou de sensibilisation sur la gestion des renseignements personnels auprès des membres du personnel.

4. Réponse

Une fois la plainte examinée, l'enquête et l'analyse complétées, la personne responsable du traitement doit, après approbation par son gestionnaire, transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

Cette réponse contient :

- les démarches effectuées;
- le résultat de l'analyse;
- les mesures correctives apportées à la situation, le cas échéant;
- la possibilité de s'adresser à la Commission d'accès à l'information et fournir les coordonnées.

5. Suivi et amélioration

La personne responsable du traitement de la plainte fera les suivis auprès des gestionnaires de la Ville ou du Service ou Bureau concerné afin que les mesures correctives soient apportées, s'il y a lieu.

Une reddition au Comité d'accès aux documents et sur la protection des renseignements personnels est effectuée régulièrement qui inclura dans son bilan annuel le nombre, la nature et la finalité des plaintes.

Entrée en vigueur et révision

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le 22 septembre 2023.

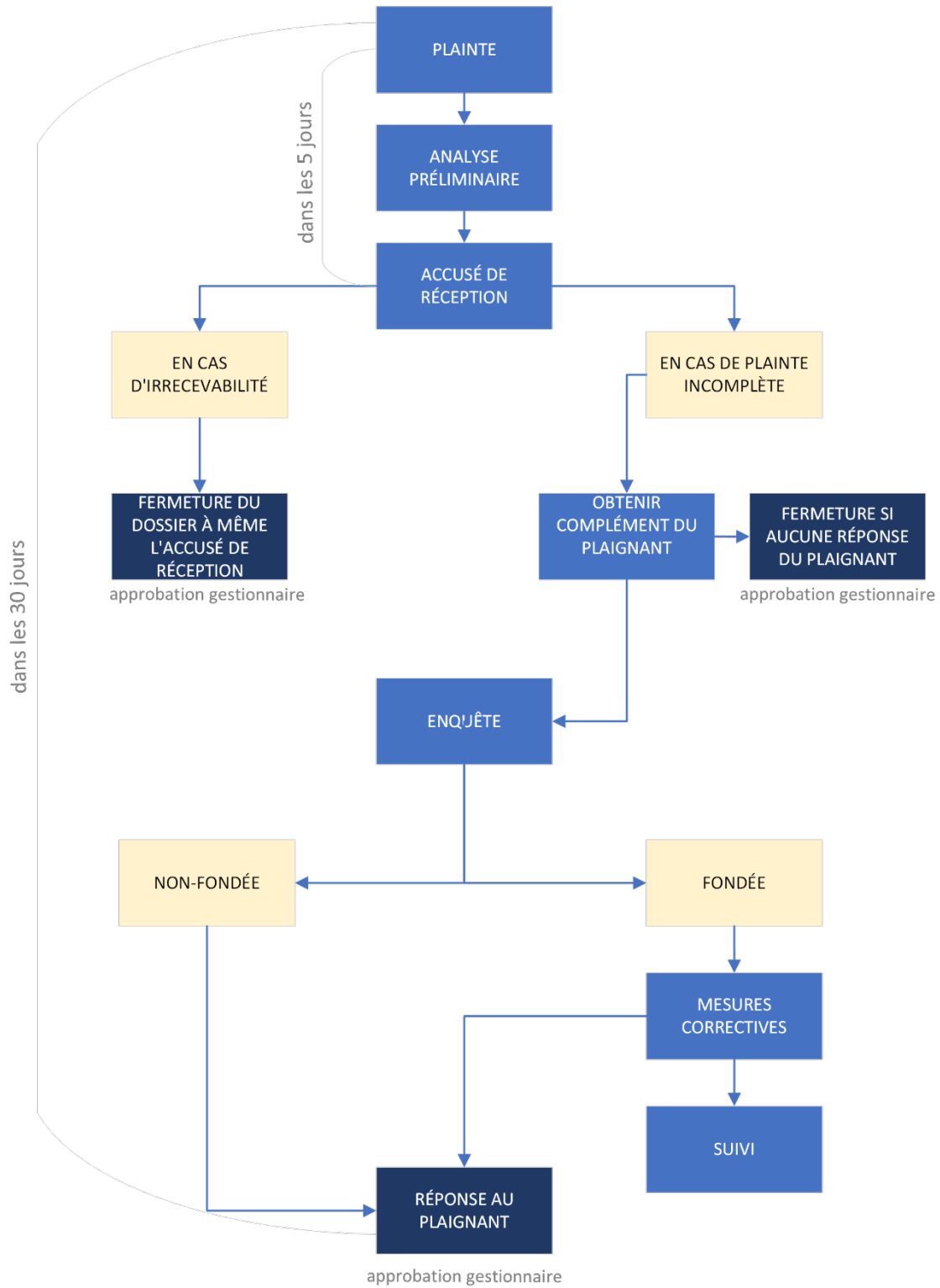
Révision et mise à jour

Le Service du greffe est responsable de la mise à jour du présent processus et de sa fréquence.

Historique

Approuvée par le CAIPRP :	12 juin 2023
Révision :	

SCHÉMATISATION DU TRAITEMENT DES PLAINTES



Formulaire de plainte

Service du greffe

! Veuillez enregistrer ce formulaire sur votre ordinateur avant de le remplir.

Le présent formulaire n'a pas pour objet de répondre à une demande d'accès ou de rectification ni de demander la révision de la décision de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. D'autres formulaires concernant ce type de demandes sont accessibles sur le site de la [Ville de Laval](#).

Les renseignements inscrits sur ce formulaire sont soumis à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* [RLRQ, c. A-2.1]. Les renseignements recueillis au moyen de ce formulaire servent au traitement de votre plainte par l'équipe responsable. La transmission des renseignements personnels demandés est facultative mais, sans ces renseignements, la personne responsable pourrait ne pas être en mesure d'effectuer une analyse complète de la situation faisant l'objet de la plainte. Également, aucune information de suivi ou relativement à une décision ne pourra être transmise au plaignant ou à la plaignante.

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels et d'en obtenir la rectification si ceux-ci sont inexacts, incomplets ou équivoques. Veuillez transmettre votre demande par courriel à cette adresse : acces.greffe@laval.ca.

Prenez note que nous accuserons réception de votre plainte dans les 5 jours ouvrables. Il est possible que nous communiquions avec vous pour obtenir de plus amples renseignements. Finalement, nous vous informerons des démarches effectuées et de la finalité du dossier.

Section 1 – Informations sur le plaignant ou la plaignante

Nom : Prénom :
Adresse :
Ville : Province : Code postal :
Téléphone (domicile) : Téléphone (travail) : N° de poste :
Téléphone (cellulaire) : Courriel :

Section 2 – Faits au soutien de la plainte

Note : Si l'espace prévu pour répondre à une ou des questions de cette section est insuffisant, inscrivez « Voir annexe » comme réponse dans le ou les champs concernés et joignez une annexe présentant le ou les numéros de la ou des questions et la ou les réponses complètes lorsque vous transmettez le formulaire à la Ville de Laval.

2.1 Type de renseignements personnels visés par la plainte

Quels sont précisément les renseignements personnels qui font l'objet de votre plainte, si celle-ci concerne les renseignements personnels? (Ex. : permis de conduire, numéro d'assurance sociale ou d'assurance maladie, images par photographie ou vidéosurveillance, etc.)

ou

Quelle est la situation d'intérêt général en matière de gestion de renseignements personnels par la Ville de Laval?

2.2 Description des faits au soutien de la plainte

Veillez décrire les faits au soutien de votre plainte : circonstances, dates et lieux et personnes impliquées.

2.3 Démarches préalables

Avez-vous fait des démarches auprès d'un membre du personnel de la Ville de Laval en lien avec votre plainte? Le cas échéant, lesquelles ont été faites et quels en sont les résultats?

S'il y a lieu, veuillez joindre une copie de la correspondance avec ce membre du personnel.

Section 3 – Attestation et signature

J'atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire sont, à ma connaissance, véridiques et complets.

Nom et prénom en lettres moulées

Signature

Date

Section 4 – Consentement à la communication de renseignements personnels pour le traitement de la plainte

Dans certains cas (par exemple, si la situation dénoncée vous vise personnellement), notre équipe ne pourra pas traiter une plainte sans dévoiler votre identité au service, bureau ou fournisseuse ou fournisseur visé. **Si nous devons transmettre votre identité, nous vous assurons que notre équipe ne transmettra que les renseignements nécessaires au traitement du dossier, notamment vos nom et prénom et un résumé de la plainte.**

J'autorise la Ville de Laval à communiquer aux personnes impliquées au sein de notre organisme, les renseignements personnels me concernant et des documents fournis au soutien de ma plainte.

Ces renseignements ne seront communiqués que s'ils sont nécessaires au traitement de ma plainte et jusqu'à sa finalité.

Nom et prénom en lettres moulées

Signature

Date

Merci de bien vouloir acheminer le formulaire de plainte dûment rempli et signé aux sections 2 et 3 ainsi que les documents au soutien ou annexes, le cas échéant, par :

- courriel : vieprivee@laval.ca
- la poste ou en personne : **Service du greffe**
3131, boulevard Saint-Martin, 4^e étage, bureau 430
C.P. 422, succursale Saint-Martin
Laval (Québec) H7T 2Z5

Une confirmation de la réception des documents vous sera transmise à l'adresse courriel indiquée à la section 1.