



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

1 Contexte

En vertu de la Loi sur l'accès, les personnes qui considèrent que la gestion de leurs renseignements personnels par la Municipalité de Saint-Edmond-de-Grantham n'est pas conforme à la législation applicable peuvent porter plainte au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (le responsable de l'accès).

2 Objectifs

La présente procédure précise comment porter plainte au sujet des pratiques de la Municipalité relatives à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Elle précise aussi comment ces plaintes sont traitées et définit les rôles et les responsabilités des membres et du personnel de la Municipalité à ce chapitre. Le cas échéant, elle prévoit des mesures pour améliorer sa gestion des renseignements personnels à la lumière des situations portées à son attention.

3 Champ d'application

La présente procédure s'applique aux renseignements personnels détenus par la Municipalité et à toute personne qui traite ces renseignements. Les membres de la Municipalité et son personnel, y compris les étudiants, les stagiaires et les contractuels, sont tenus de se conformer à la présente procédure.

4 Définitions

Aux fins de la présente procédure, on entend par :

Personne plaignante : personne physique qui dépose une plainte conformément à la Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.

Plainte : insatisfaction d'une personne physique, signifiée par écrit, concernant une pratique de la Municipalité concernant la protection de ses renseignements personnels.

Renseignement personnel : renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier directement ou indirectement.

Renseignement personnel sensible : renseignement personnel qui, par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

5 Procédure de traitement des plaintes

5.1 Traitement confidentiel de la plainte

Dans le cadre du traitement des plaintes, la Municipalité s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte sera partagée avec les membres du personnel de la Municipalité qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

5.2 Réception de la plainte

Toute plainte concernant la gestion des renseignements personnels par la Municipalité doit être faite par écrit, adressée au responsable de l'accès et transmise par courriel à municipalite@st-edmond-de-grantham.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

Municipalité de Saint-Edmond-de-Grantham
1393, rue Notre-Dame-de-Lourdes
Saint-Edmond-de-Grantham (Québec) J0C 1K0

Tout membre du personnel de la Municipalité saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'accès. Ce dernier doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

5.3 Recevabilité d'une plainte

Une plainte est recevable si :

- elle est formulée par une personne physique;
- elle concerne une insatisfaction relative à une pratique, une action ou l'inaction de la Municipalité quant à la gestion ou la protection des renseignements personnels qu'elle détient à son sujet;
- elle contient les éléments suivants :
 - nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
 - 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;
- concerne une insatisfaction relative à un sujet autre que la protection des renseignements personnels;
- toute plainte relative au processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat public par la Municipalité.

Aussi, ne sera pas traitée selon la présente procédure toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la Municipalité et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par une personne physique.

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 est fondée ou non et, le cas échéant, si des mesures correctrices ou des interventions doivent être réalisées.

5.4 Détermination du caractère fondé d'une plainte

Une plainte est fondée lorsque le responsable de l'accès conclut à une erreur ou un manquement en lien avec des lois, règlements ou politiques encadrant la gestion et la protection des renseignements personnels par la Municipalité.

Le responsable peut alors recommander des mesures visant à corriger la situation ou à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Il procède annuellement à l'analyse des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels reçues dans l'année et soumet un rapport au Conseil municipal qui peut contenir des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels de la Municipalité.

5.5 Délai de traitement d'une plainte

Le traitement doit être effectué dans les 20 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement. Lorsque la plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le responsable de l'accès informe le plaignant des motifs du retard et du délai dans lequel ses conclusions lui seront transmises.

Lorsque le traitement de la plainte est complété, le responsable transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante. Il indique :

- si la plainte est fondée ou non;
- si elle est fondée, il indique les mesures correctrices recommandées ou les interventions réalisées, le cas échéant.

5.6 Registre des plaintes

Le responsable de l'accès doit consigner dans le registre des plaintes toute plainte relative à la protection des renseignements personnels (annexe 1). Le registre doit contenir les renseignements suivants :

- numéro de dossier(s);
- nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
- date de réception de la plainte par le responsable;
- conclusion quant à sa recevabilité ou non;
- description de la plainte et renseignements personnels visés;
- démarches entreprises;
- date de réponse à la personne plaignante;
- conclusion au sujet du caractère fondé ou non de la plainte;
- recommandations ou autres mesures correctrices réalisées, le cas échéant;
- commentaires.

6 Rôles et responsabilités

La présidence :

- approuve la présente procédure et veille à son application;
- s'assure du suivi nécessaire aux rapports produits par le responsable de l'accès relativement à la protection des renseignements personnels;
- informe le conseil du traitement de toute insatisfaction ou plainte mettant en cause le responsable en lien avec la protection des renseignements personnels et informe la personne plaignante du résultat du traitement de son insatisfaction.

Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels :

- reçoit les plaintes et en détermine la recevabilité en conformité avec la présente procédure;
- communique avec la personne plaignante dans les délais prescrits et l'informe de la façon dont sa plainte sera traitée ainsi que des démarches qui seront entreprises;
- informe la personne plaignante de ses conclusions et de ses démarches, le cas échéant;
- formule des recommandations et des pistes d'amélioration et signale au conseil tout manquement ou toute autre situation qui présente des risques en matière de protection des renseignements personnels;
- consigne dans le registre des plaintes toute plainte relative à la protection des renseignements personnels;
- procède annuellement à l'analyse des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels reçues dans l'année et soumet un rapport au conseil. Il peut formuler des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels détenus par la Municipalité.

Les employés :

- assurent le respect de la présente procédure au sein de leurs rôles et voient à ce que les plaintes reçues soient transmises au responsable de l'accès;
- collaborent avec le responsable de l'accès dans le cadre du traitement des plaintes, au besoin.

7 Mise à jour, approbation et entrée en vigueur

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 1^{er} octobre 2024.

8 Encadrement légal, règlementaire et administratif

La présente procédure tient compte des obligations qui découlent des textes suivants :

- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- la Politique de gouvernance de la protection des renseignements personnels de la Municipalité;
- la Procédure de gestion des incidents de confidentialité de la Municipalité.

ANNEXE 1 : REGISTRE DES PLAINTES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

[illegible]