

I. Aperçu

Puisqu'une personne peut demander à accéder aux renseignements personnels qu'une organisation détient sur elle, ou pourrait également formuler des plaintes, il est important d'avoir des balises prédéfinies pour répondre à ce type de demande.

II. Objectif

Le but de cette procédure est de garantir que toutes les demandes d'accès sont traitées de manière confidentielle, rapide et précise, tout en respectant les droits des individus concernés.

III. Portée

La portée de cette procédure concerne les acteurs internes responsables du traitement des demandes d'accès et du traitement des plaintes, ainsi que les individus souhaitant accéder à leurs propres renseignements personnels.

IV. Procédure de demande d'accès

a) *Soumission de la demande*

- i) L'individu qui souhaite accéder à ses renseignements personnels doit soumettre une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisation. La demande peut être envoyée par courriel ou par courrier postal.
- ii) 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.
- iii) 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.
- iv) Un formulaire est mis à la disposition de nos clients sur notre site internet dans l'onglet : « voir les documents ».

b) *Réception de la demande*

- i) Une fois la demande reçue, un accusé de réception est envoyé à l'individu pour confirmer que sa demande a été prise en compte.

- ii) La demande devra être traitée dans les trente (30) jours suivant sa réception.
- c) ***Vérification de l'identité***
 - i) 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.
 - ii) Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés.
- d) ***Réponse aux demandes incomplètes ou excessives***
 - i) Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communique avec l'individu pour demander des informations supplémentaires ou clarifications.
 - ii) L'organisation se réserve le droit de refuser une demande si elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.
- e) ***Traitement de la demande***
 - i) 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.
 - ii) Le responsable consulte les dossiers pertinents pour recueillir les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.
- f) ***Examen des renseignements***
 - i) Avant de communiquer les renseignements personnels à l'individu, le responsable examine attentivement les informations pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de renseignements tiers confidentiels ou susceptibles de porter atteinte à d'autres droits.
 - ii) Si des renseignements de tiers sont présents, le responsable évalue s'ils peuvent être dissociés ou s'ils doivent être exclus de la divulgation.

g) Communication des renseignements

- i) Une fois les vérifications terminées, les renseignements personnels sont communiqués à l'individu dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales en vigueur.
- ii) 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.
- iii) L'organisation se garde le droit de facturer des frais raisonnables pour toute reproduction de documents contenant des renseignements personnels.

h) Suivi et documentation

- i) Toutes les étapes du processus de traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels doivent être consignées de manière précise et complète.
- ii) Les détails de la demande, les actions entreprises, les décisions prises et les dates correspondantes doivent être enregistrés dans un registre de suivi des demandes d'accès.
 - (1) Date de réception de la demande ;
 - (2) Date de l'accusé de réception ;
 - (3) Date de la vérification de l'identité ;
 - (4) Méthode de vérification de l'identité ;
 - (5) Décision – Demande d'accès acceptée ou refusée ;
 - (6) Date de la communication des renseignements (si applicable).

i) Protection de la confidentialité

- i) Tout le personnel impliqué dans le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels doit respecter la confidentialité et la protection des données.

j) *Gestion des plaintes et des recours*

- i) Si un individu est insatisfait de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, il doit être informé des procédures de réclamation et des recours disponibles devant la Commission d'accès à l'information.
- ii) Les plaintes doivent être traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes (section suivante).

v. Procédure de traitement des plaintes

a) *Réception des plaintes*

- i) 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.
- ii) Les employés doivent informer immédiatement le service responsable de la réception des plaintes.

b) *Évaluation préliminaire*

- i) Le responsable désigné examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.
- ii) Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

c) *Enquête et analyse*

- i) Le responsable chargé de la plainte mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.
- ii) Le responsable doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte.
- iii) Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

d) **Résolution de la plainte**

- i) Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.
- ii) Les solutions peuvent inclure des mesures correctives, des compensations financières ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

e) **Communication avec le plaignant**

- i) Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.
- ii) Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

f) **Clôture de la plainte**

- i) Une fois la plainte résolue, le responsable de la plainte doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.
- ii) Toutes les informations et documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.