

I. Aperçu

Cette procédure vise à répondre aux craintes et aux préoccupations de confidentialité et de protection des renseignements personnels de nos clients.

II. Objectif

Le but de cette procédure est de fournir un mécanisme structuré pour gérer les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels émanant de nos clients.

III. Portée

Cette procédure s'applique à notre équipe interne chargée de la gestion des demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels. Elle couvre toutes les informations publiées sur nos plateformes en ligne, y compris notre site web, nos bases de données ou tout autre support numérique utilisé par nos clients.

IV. Définitions

Suppression des renseignements personnels : action d'effacer complètement les données, les rendant indisponibles et irrécupérables.

Désindexation des renseignements personnels : retrait des informations des moteurs de recherche, les rendant moins visibles, mais toujours accessibles directement.

*La suppression élimine définitivement les données, tandis que la désindexation limite leur visibilité en ligne.

V. Procédure

a) Réception des demandes

- i) Les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels doivent être reçues par l'équipe responsable désignée.
- ii) Les clients peuvent soumettre leurs demandes par le biais de canaux spécifiques tels que le formulaire en ligne, l'adresse courriel dédiée ou le numéro de téléphone.

b) Vérification de l'identité

- i) Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable.
- ii) Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne.
- iii) Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de donner suite à la demande.

c) Évaluation des demandes

- i) L'équipe responsable doit examiner attentivement les demandes et les renseignements personnels concernés pour déterminer leur admissibilité à la désindexation ou à la suppression.
- ii) Les demandes doivent être traitées de manière confidentielle et dans le respect des délais prévus.

d) Raisons d'un refus

- i) Il existe aussi des raisons parfaitement valables pour lesquelles nous pourrions refuser de supprimer ou de désindexer des renseignements personnels :
 - (1) Pour continuer à fournir des biens et des services au client ;
 - (2) Pour des raisons d'exigence du droit du travail ;
 - (3) Pour des raisons juridiques en cas de litige.

e) Désindexation ou suppression des renseignements personnels

- i) L'équipe responsable doit prendre les mesures nécessaires pour désindexer ou supprimer les renseignements personnels conformément aux demandes admissibles.

f) **Communication du suivi**

- i) L'équipe responsable est chargée de communiquer avec les demandeurs tout au long du processus, en fournissant des confirmations d'accusé de réception et des mises à jour régulières sur l'état d'avancement de leur demande.
- ii) Tout retard ou problème rencontré lors du traitement des demandes doit être communiqué aux demandeurs avec des explications claires.

g) **Suivi et documentation**

- i) Toutes les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels, ainsi que les actions entreprises pour y répondre, doivent être consignées dans un système de suivi dédié.
- ii) Les enregistrements doivent inclure les détails des demandes, les mesures prises, les dates et les résultats des actions effectuées.