

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

Approbation :	Comité exécutif (Résolution CE-2024-74)
Entrée en vigueur :	10 avril 2024
Responsable et révision :	Bureau du secrétaire général
Cadre juridique :	Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) Politique sur la protection des renseignements personnels

# TABLE DES MATIÈRES

Préambule.....	3
1. Objectifs.....	3
2. Champ d'application .....	3
3. Définitions .....	3
4. Procédure de traitement des plaintes .....	4
4.1 Réception de la plainte.....	4
4.2 Recevabilité d'une plainte .....	4
4.3 Traitement d'une plainte.....	4
5. Révision.....	5
6. Entrée en vigueur .....	5

## PRÉAMBULE

L'Université Laval (l'Université) est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (« Loi sur l'accès »). Elle est responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient et de démontrer sa conformité aux obligations légales qui lui incombent.

Dans le cadre de ses activités d'enseignement et de recherche, l'Université recueille et utilise des renseignements personnels. Conformément à sa [Politique sur la protection des renseignements personnels](#), elle répond avec diligence à toute plainte concernant sa gestion des renseignements personnels qu'elle détient.

### 1. OBJECTIFS

La procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels (« la procédure ») encadre le traitement des plaintes concernant la gestion des renseignements personnels par l'Université. Elle définit la notion de plainte, les normes de traitement et précise les rôles et responsabilités des membres de l'Université dans la réception et le traitement de ces plaintes.

La procédure vise à s'assurer du respect de la Loi sur l'accès et du cadre de gouvernance de l'Université à l'égard de renseignements personnels. Elle s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue.

### 2. CHAMP D'APPLICATION

La procédure s'applique à tous les renseignements personnels détenus par l'Université, incluant ceux dont la conservation est assurée par un tiers.

Elle exclut toutefois les renseignements personnels d'une personne à titre de participante à un projet de recherche dont le protocole est approuvé par l'un des comités d'éthique de la recherche de l'Université.

### 3. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente procédure, on entend par :

#### **Personne plaignante**

Personne physique qui dépose une plainte conformément à la procédure.

#### **Plainte**

Démarche qui consiste, selon les conditions énoncées par la Procédure, à dénoncer par écrit un manquement aux obligations et aux règles de protection applicables aux renseignements personnels détenus par l'Université Laval.

#### **Renseignement personnel**

Tout renseignement détenu par l'Université qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

## **Tiers**

Toute personne physique ou morale, qui, sans être membre de l'Université, recueille, utilise, conserve, communique ou détruit des renseignements personnels au nom de l'Université ou qui assure autrement la gestion des renseignements personnels détenus par l'Université.

Cela inclut également toute personne physique ou morale de qui l'Université obtient des renseignements personnels ou à qui elle en communique, sans être autrement liée à l'Université.

## **4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Dans le cadre du traitement des plaintes, l'Université s'engage à respecter la confidentialité, sous réserve de la Loi sur l'accès, 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. L'identité de la personne plaignante ne sera partagée qu'avec les seuls membres de l'Université pour qui cette information est requise pour assurer le traitement de la plainte.

### **4.1 Réception de la plainte**

Toute plainte concernant la gestion des renseignements personnels par l'Université Laval doit être faite en transmettant le formulaire prescrit au Bureau du respect de la personne (BRP).

Ce dernier doit accuser réception de la plainte dans les meilleurs délais.

### **4.2 Recevabilité d'une plainte**

Le BRP est responsable d'évaluer la recevabilité de la plainte.

Une plainte est recevable si :

- elle concerne des renseignements personnels détenus par l'Université;
- elle contient les informations exigées par le formulaire prescrit;
- elle n'est pas frivole, faite de mauvaise foi ou dans le seul but de nuire.

Dans les 5 jours ouvrables suivants le dépôt de la plainte, le BRP informe la personne plaignante de sa décision.

Lorsque la plainte est jugée recevable, le BRP la transmet sans délai au Bureau de la protection des renseignements personnels (BPRP) qui débute le traitement de la plainte avec diligence.

Lorsque les conditions de recevabilité ne sont pas réunies, le BRP en informe la personne plaignante des motifs et met fin à son traitement. Cette décision est finale et sans appel.

### **4.3 Traitement d'une plainte**

Afin de déterminer si une plainte est fondée, le BPRP peut :

- communiquer avec la personne plaignante afin d'obtenir des précisions supplémentaires;
- obtenir un état de situation auprès des unités, des services et des membres de l'Université concernés par l'objet de la plainte.

Une plainte est fondée lorsque le BPRP conclut à une erreur ou un manquement en lien avec des lois, règlements ou d'autres documents normatifs encadrant la gestion et la protection des renseignements personnels par l'Université.

Le BPRP peut recommander aux unités ou services concernés la mise en place de mesures correctrices visant à éviter qu'une situation similaire se reproduise.

Lorsque le BPRP constate des manquements d'un membre du personnel aux règles et aux obligations relatives à la protection des renseignements personnels, il les rapporte à la ou au gestionnaire responsable du membre du personnel concerné.

Lorsque le traitement de la plainte est complété, le BPRP informe la personne plaignante de sa décision ainsi que des mesures correctrices recommandées ou des autres interventions réalisées, le cas échéant. Il informe également la personne plaignante de la possibilité de s'adresser à la Commission d'accès à l'information. Cette décision est finale et sans appel.

Le BPRP informe le BRP de sa décision.

## **5. RÉVISION**

La présente procédure est sous la responsabilité du Bureau du secrétaire général. Elle est révisée au besoin, mais au minimum tous les trois ans à compter de sa date d'adoption.

## **6. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente procédure entre en vigueur lors de son adoption par le Comité exécutif.