

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

Le 27 janvier 2024

## Table des matières

1	Contexte .....	2
2	Objectifs .....	2
3	Champ d'application.....	2
4	Définitions .....	2
5	Procédure de traitement des plaintes.....	3
5.1	Traitement confidentiel de la plainte .....	3
5.2	Réception de la plainte .....	3
5.3	Recevabilité d'une plainte .....	3
5.4	Détermination du caractère fondé d'une plainte.....	4
5.5	Délai de traitement d'une plainte .....	5
5.6	Registre des plaintes .....	5
6	Rôles et responsabilités .....	6
7	Mise à jour, approbation et entrée en vigueur .....	7
8	Encadrement légal, réglementaire et administratif .....	7
	Annexe 1 : Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels .....	8

## 1 Contexte

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (c. A-2.1; la Loi sur l'accès), les personnes qui considèrent que la gestion de leurs renseignements personnels par la Clinique de psychiatrie familiale 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 Clinique de psychiatrie familiale 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 Clinique de psychiatrie familiale 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 Clinique de psychiatrie familiale et à toute personne qui traite ces renseignements. Le personnel de la Clinique de psychiatrie familiale, y compris les étudiants et les stagiaires, 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 Clinique de psychiatrie familiale 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 Clinique de psychiatrie familiale 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 Clinique de psychiatrie familiale 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 Clinique de psychiatrie familiale doit être faite en ligne, en complétant le formulaire à <https://www.psyfam.ca/protection-donnees>

Tout membre du personnel de la Clinique de psychiatrie familiale 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 Clinique de psychiatrie familiale 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

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 Clinique de psychiatrie familiale 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 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 Clinique de psychiatrie familiale.

Le responsable peut alors recommander au comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels de la Clinique de psychiatrie familiale (le Comité) 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 Comité qui peut contenir des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels de la Clinique de psychiatrie familiale.

### **5.5 Délai de traitement d'une plainte**

Le traitement doit être effectué dans les 45 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 que le Comité apporte le suivi nécessaire aux rapports produits par le responsable de l'accès relativement à la protection des renseignements personnels;
- traite 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 meilleurs délais 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 tout manquement ou toute autre situation qui présente des risques en matière de protection des renseignements personnels au comité sur l'accès et la 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 comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels. Il peut formuler des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels détenus par la Clinique de psychiatrie familiale.

### Le comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels :

- approuve la présente procédure;
- analyse les rapports portant sur les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels soumis annuellement par le responsable de l'accès;

- détermine les actions à poser, le cas échéant, afin d'améliorer les pratiques de la Clinique de psychiatrie familiale en matière de gestion des renseignements personnels et formule des recommandations au comité de direction.

#### Les gestionnaires :

- assurent le respect de la présente procédure au sein de leur unité administrative et voient à ce que les plaintes reçues au sein de leur unité administrative 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<sup>er</sup> février 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 gestion des renseignements personnels de la Clinique de psychiatrie familiale;
- la Procédure de gestion des incidents de confidentialité de la Clinique de psychiatrie familiale.



## Annexe 1 : Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

**Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels**

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 du caractère fondé ou non de la plainte	Notes et recommandations ou autres mesures correctrices réalisées