

COMMISSION DE LA CAPITALE NATIONALE DU QUÉBEC

CADRE

D'ACCÈS AUX DOCUMENTS
ET DE PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS



COMMISSION DE
**LA CAPITALE
NATIONALE**

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

1.	DÉFINITIONS.....	3
2.	COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	4
3.	CADRE DE GESTION - UTILISATION OU COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE PRODUCTION DE STATISTIQUES	4
4.	CADRE DE GOUVERNANCE - PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
	4.1. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	5
	4.2. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
	4.3. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
	4.4. CONSENTEMENT	6
	4.5. COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
	4.6. CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
	4.7. DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
5.	CADRE DE GESTION - INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ.....	9
6.	CADRE RELATIF AUX SONDAGE ET CONCOURS	9
7.	ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE	9
8.	ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION	10
9.	PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES : PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
	9.1 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ RELATIVE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	10
	9.2 TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ.....	11
10.	DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES.....	11

Ce document cadre d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels (Cadre) a pour objectifs de guider et de préciser les actions qui découlent de la Politique d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels (Politique) et de répondre aux obligations de la LADOP-PRP.

1. DÉFINITIONS

Dans ce Cadre, à moins que le contexte ne s'y oppose, les expressions suivantes signifient :

- **Anonymiser un renseignement personnel** : Un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir qu'il ne permet plus d'identifier directement ou indirectement cette personne.
- **CCNQ** : Commission de la capitale nationale du Québec.
- **Commission** : La Commission d'accès à l'information.
- **Consentement** : Le consentement est l'autorisation de la personne titulaire des renseignements personnels à recueillir et à utiliser ses renseignements personnels. Le consentement ne se présume pas. Il doit être manifeste, libre, éclairé, être donné à des fins spécifiques, en termes simples et clairs, pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.
- **Incident de confidentialité** : Constitue un incident de confidentialité :
 - L'accès non autorisé par la Loi sur l'accès à un renseignement personnel;
 - L'utilisation non autorisée par la Loi sur l'accès d'un renseignement personnel;
 - La communication non autorisée par la Loi sur l'accès d'un renseignement personnel;
 - La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.
- **Liste de classement** : Comprend le calendrier de conservation ainsi que le document de la catégorisation des actifs informationnels.
- **LADOP-PRP** : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- **Personne représentante autorisée** : représentante ou représentant de la personne, son héritière ou héritier ou successible de cette dernière, la liquidatrice ou le liquidateur de la succession, le bénéficiaire d'assurance vie ou d'indemnité de décès, le titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé ou la conjointe ou le conjoint ou le proche parent d'une personne décédée.
- **Personne responsable PRP** : personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, dont le mandat lui a été délégué par le président-directeur général.
- **Renseignement personnel** : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet directement ou indirectement de l'identifier. Des exemples de renseignements personnels sont fournis en annexe.
- **Renseignement personnel sensible** : Un renseignement personnel est sensible lorsque, par sa nature ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée. Sont, notamment, considérés comme sensibles les renseignements suivants : des renseignements médicaux, biométriques, génétiques ou financiers, ou encore, des renseignements sur la vie ou l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou bien l'origine ethnique.
- **Tiers** : Toute personne physique ou morale externe à la CCNQ, qui ne fait pas partie des membres de son personnel.

2. COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans la Politique, il est stipulé qu'un Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (Comité) doit être actif.

Celui-ci est composé des personnes suivantes :

- Secrétaire général, à titre de responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
- Coordonnateur au secrétariat général, à titre de substitut au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
- Coordonnateur aux ressources humaines;
- Coordonnateur à la gestion contractuelle;
- Responsable de l'informatique;
- Technicien en gestion des documents.

Le Comité peut être assisté de toute autre personne dont l'expertise est requise.

3. CADRE DE GESTION - UTILISATION OU COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE PRODUCTION DE STATISTIQUES

3.1 La CCNQ peut utiliser des renseignements dépersonnalisés à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques dans le but :

- D'évaluer la performance ou de mesurer la qualité des produits et des services offerts, dans une perspective d'amélioration continue;
- De servir l'intérêt public, par exemple en menant une recherche sur un sujet précis en lien avec sa mission afin d'élaborer un nouveau programme ou service.

L'étude, la recherche ou la production de statistiques doit porter sur la mission de la CCNQ.

3.2 La CCNQ, lorsqu'elle utilise des renseignements dépersonnalisés, prend des mesures raisonnables afin de limiter les risques que quiconque puisse identifier une personne.

3.3 La CCNQ peut communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à une personne ou à un organisme qui souhaite utiliser ces renseignements à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques.

3.4 Cette communication peut s'effectuer si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée conclut que :

- L'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques ne peut être atteint que si les renseignements sont communiqués sous une forme permettant d'identifier les personnes concernées;
- L'obtention du consentement des personnes concernées s'avère une exigence déraisonnable pour la personne ou l'organisme;
- L'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques l'emporte, eu égard à l'intérêt public, sur l'impact de la communication et de l'utilisation des renseignements sur la vie privée des personnes concernées;
- Les renseignements personnels sont utilisés de manière à en assurer la confidentialité;
- Seuls les renseignements nécessaires sont communiqués.

3.5 La personne ou l'organisme qui souhaite utiliser des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques doit :

- Faire sa demande par écrit;
- Joindre à sa demande une présentation détaillée des activités d'étude, de recherche ou de production de statistiques;
- Exposer les motifs pouvant soutenir que les critères mentionnés à l'article 7.4 de la Loi sont remplis;
- Mentionner toutes les personnes et tous les organismes à qui il fait une demande similaire aux fins de la même étude, recherche ou production de statistiques;
- Le cas échéant, décrire les différentes technologies qui seront utilisées pour effectuer le traitement des renseignements;
- Le cas échéant, transmettre la décision documentée d'un comité d'éthique de la recherche relative à cette étude, recherche ou production de statistiques.

3.6 La CCNQ, lorsqu'elle communique des renseignements personnels conformément à l'article 7.3 de la Loi, doit préalablement conclure avec la personne ou l'organisme à qui elle les transmet une entente selon le modèle prévu.

3.7 La CCNQ doit inscrire dans un registre toute communication de renseignements personnels visée par cette entente.

4. CADRE DE GOUVERNANCE - PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

4.1. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La CCNQ a mis en place des mesures de sécurité physiques, organisationnelles, contractuelles et technologiques appropriées et raisonnables afin de protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol contre l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés par la Loi. La CCNQ a pris des mesures pour faire en sorte que seuls les membres du personnel qui doivent absolument avoir accès à des renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions soient autorisés à y accéder. Les personnes qui travaillent pour la CCNQ ou en son nom doivent, notamment :

- Fournir des efforts raisonnables pour minimiser le risque de divulgation non intentionnelle de renseignements personnels;
- Prendre des précautions particulières pour s'assurer que les renseignements personnels ne sont pas surveillés, entendus, consultés ou perdus lorsqu'elles travaillent dans des locaux autres que les bureaux de la CCNQ ;
- Prendre des mesures raisonnables pour protéger les renseignements personnels lorsqu'elles se déplacent d'un endroit à l'autre.

Les sous-traitants ayant accès aux renseignements personnels dont la CCNQ a la garde ou le contrôle seront informés des présentes règles de gouvernance et des processus applicables, au besoin, pour assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels. Les sous-traitants pourraient être tenus de s'engager par écrit à accepter de se conformer aux politiques, règles et lois applicables.

4.2. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

4.2.1 Renseignements personnels pouvant être collectés

Afin de remplir adéquatement sa mission, la CCNQ doit recueillir des renseignements personnels.

Celle-ci recueille uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses attributions, de son service à la clientèle ainsi que dans le volet contractuel pour la prestation de services ou de chantiers de construction. Dans un tel cas, la collecte doit être précédée d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, tel que prévu dans la LADOP-PRP.

La CCNQ prend des mesures pour s'assurer que les renseignements personnels qu'elle recueille sont adéquats, pertinents, non excessifs et utilisés à des fins limitées.

4.2.2 Informations communiquées lors de la collecte de renseignements personnels

Selon la nature des renseignements personnels recueillis, la CCNQ s'assure d'informer la personne concernée, au plus tard au moment de la collecte et selon la pertinence de l'un ou des éléments suivants :

- Du nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite;
- Des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis;
- Des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
- Du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- Des conséquences d'un refus de répondre ou de consentir à la demande;
- Des droits d'accès et de rectification prévus par la LADOP-PRP;
- De la possibilité que les renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec, le cas échéant.

Sur demande, la personne concernée est également informée des renseignements personnels recueillis auprès d'elle, des catégories de personnes qui y ont accès à la CCNQ, de la durée de conservation de ces renseignements ainsi que des coordonnées de la personne responsable PRP.

4.2.3 Renseignements personnels concernant un mineur de moins de 14 ans

Les renseignements personnels concernant un mineur de moins de 14 ans ne peuvent être recueillis auprès de celui-ci sans consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice du mineur.

4.3. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La CCNQ utilise des renseignements personnels concernant sa clientèle, les membres de son personnel et d'autres tierces parties afin de s'acquitter de sa mission et de ses fonctions. Il ne fera pas usage des renseignements personnels à d'autres fins que celles précisées lors de la collecte, à moins que les personnes concernées y consentent expressément ou que la LADOP-PRP l'exige.

4.4. CONSENTEMENT

Dans les situations qui le requièrent, la CCNQ devra transmettre un consentement à la cueillette, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels aux personnes concernées. Pour être valable, le consentement devra être manifeste, libre, éclairé, être donné à des fins spécifiques, en termes simples et clairs ainsi que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.

Lorsqu'une personne a donné son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ses renseignements personnels, elle peut le retirer à tout moment. Pour retirer son consentement, le cas échéant, elle peut communiquer avec la personne dont le nom est indiqué dans le formulaire de consentement (par exemple : par courriel, téléphone, en personne).

4.5. COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

4.5.1 Communication sans le consentement de la personne concernée

La CCNQ peut divulguer certains renseignements personnels détenus pour se conformer à l'ordonnance d'un tribunal, à une loi ou à une procédure judiciaire, y compris pour répondre à toute demande gouvernementale ou réglementaire, conformément aux lois applicables, ou s'il croit que la divulgation est nécessaire ou appropriée pour protéger ses droits, sa propriété, ses biens, ou pour la sécurité de la CCNQ ou d'autres personnes.

La CCNQ peut communiquer certains renseignements personnels qu'il détient à un membre de son personnel qui a la qualité pour le recevoir et lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions; par exemple, lors d'une intervention d'urgence ou de la gestion d'une crise psychosociale.

La CCNQ peut transférer les renseignements personnels qu'il collecte à des fournisseurs de services et à d'autres tiers qui le soutiennent. Ces tiers sont contractuellement obligés de garder les renseignements personnels confidentiels, de les utiliser uniquement aux fins pour lesquelles la CCNQ les divulgue et de traiter les renseignements personnels selon les normes énoncées dans la présente directive et en respect des lois.

La CCNQ peut communiquer certains renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques sous réserve des conditions prévues par la LADOP-PRP dont, notamment, l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et la transmission de l'entente à la Commission trente (30) jours avant son entrée en vigueur¹.

Dans certaines situations, la personne responsable PRP, ou une personne qu'elle désigne, doit inscrire la communication dans le registre de communication des renseignements personnels.

4.5.2 Communication avec le consentement de la personne concernée

La CCNQ peut communiquer certains renseignements personnels détenus à une personne s'il a obtenu le consentement valable de la personne concernée.

4.6. CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La CCNQ ne conserve les renseignements personnels qu'elle détient que pour le temps nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles elle les a collectés et conformément à son calendrier de conservation, à moins d'autorisation, ou d'exigence des lois ou de la réglementation applicable.

En règle générale, lorsque les fins pour lesquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la CCNQ doit le détruire ou l'anonymiser pour l'utiliser à des fins d'intérêt public.

¹ Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels.

L'utilisation de la forme masculine n'a pour but que d'alléger le texte.

Un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus d'identifier directement ou indirectement cette personne. Il convient de noter que le processus d'anonymisation doit être irréversible.

Cependant, par exception à la règle générale, s'il s'agit de renseignements personnels contenus dans un document visé par le calendrier de conservation de la CCNQ, celui-ci doit respecter les règles qui y sont prévues en matière de conservation et de destruction de ces documents. Toutes les informations concernant la gestion du document se trouvent dans le calendrier de conservation.

4.7. DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Toute personne qui en fait la demande a droit d'accéder aux renseignements personnels que détient la CCNQ à son sujet, sous réserve des exceptions prévues par la LADOP-PRP.

Toute personne qui reçoit la confirmation de l'existence dans un fichier d'un renseignement personnel la concernant peut exiger que le fichier soit rectifié, si ce renseignement personnel est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la LADOP-PRP.

Une demande de communication ou une demande de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant son identité à titre de personne concernée, à titre de représentante ou de représentant, à titre d'héritière ou d'héritier ou de successible de cette dernière, à titre de liquidatrice ou de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance vie ou d'indemnité de décès, à titre de titulaire de l'autorité parentale, même si l'enfant mineur est décédé, à titre de conjointe ou de conjoint ou à titre de proche parent d'une personne décédée.

La demande de communication ou la demande de rectification doit être adressée à la personne responsable PRP de la CCNQ. La demande doit fournir suffisamment d'indications précises pour permettre à la CCNQ de la traiter.

Pour une demande de communication, la personne responsable PRP doit fournir à la personne qui lui a fait une demande écrite un avis de la date de la réception de sa demande.

La CCNQ doit, lorsqu'elle accède à une demande de rectification d'un fichier, délivrer sans frais à la personne qui l'a faite une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté, ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel.

Lorsque la CCNQ refuse en tout ou en partie d'accéder à une demande de rectification d'un fichier, la personne concernée peut exiger que cette demande soit enregistrée.

La personne responsable PRP doit répondre au plus tard dans les vingt (20) jours qui suivent la date de la réception d'une demande de communication ou de rectification. Si le traitement de la demande dans le délai prévu précédemment ne lui paraît pas possible, sans que ce traitement nuise au déroulement normal des activités de la CCNQ, la personne responsable PRP peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas dix (10) jours en donnant un avis à cet effet à la personne requérante avant l'expiration du délai de vingt (20) jours. Si la personne qui fait la demande n'est pas satisfaite de la réponse de la CCNQ, elle peut saisir la Commission de cette décision afin que celle-ci soit révisée. Cette demande de révision doit être faite dans les trente (30) jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai prévu à la LADOP-PRP pour répondre à la demande.

5. CADRE DE GESTION - INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Un incident de confidentialité correspond à un accès non autorisé par la Loi à un renseignement personnel, à son utilisation ou à sa communication, de même qu'à sa perte ou à toute autre forme d'atteinte à sa protection.

La CCNQ, si elle a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'elle détient, doit prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

La CCNQ procède à l'évaluation du préjudice selon la procédure prévue.

La CCNQ doit tenir un registre des incidents de confidentialité et, sur demande de la Commission, lui en transmettre une copie.

Les renseignements contenus au registre des incidents de confidentialité doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq (5) ans après la date ou après la période au cours de laquelle la CCNQ a pris connaissance de l'incident.

6. CADRE RELATIF AUX SONDAGE ET CONCOURS

La CCNQ doit consulter le Comité sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relativement à un sondage ou à un concours recueillant ou utilisant des renseignements personnels.

Dans l'élaboration des mesures en cette matière, le Comité évaluera notamment :

- La nécessité de recourir à un sondage ou à un concours;
- Les mesures de protection à prendre à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés lors d'un sondage ou d'un concours, que celui-ci soit réalisé par la CCNQ ou par un tiers qui agit pour son compte;
- L'aspect éthique d'un sondage ou d'un concours compte tenu, notamment, de la nature du sondage ou du concours, des personnes visées, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de l'utilisation de ceux-ci.

7. ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) est une démarche préventive visant à mieux protéger les renseignements personnels et à mieux respecter la vie privée. Elle consiste à considérer tous les facteurs qui auront un effet positif ou négatif pour le respect de la vie privée des personnes concernées, notamment :

- La conformité d'un projet à la législation en vigueur en matière de protection des renseignements personnels et au respect des principes qui l'appuient;
- L'identification des risques d'atteinte à la vie privée qu'un projet entraîne et l'évaluation de leurs impacts;
- La mise en place de stratégies pour éviter ces risques ou pour les réduire efficacement.

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, une EFVP doit être réalisée et celle-ci doit être soumise au Comité sur l'accès à l'information et protection des renseignements personnels pour :

- Tout projet de système d'information ou de prestation électronique de services qui implique la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels, notamment s'il implique un fournisseur ou un prestataire de services;
- Tout projet qui implique l'utilisation d'une technologie de vidéosurveillance ou de mesures biométriques;
- Toute collecte de renseignements pour un autre organisme;
- Toute communication de renseignements à l'extérieur du Québec;
- Tout sondage qui recueille, utilise ou communique des renseignements personnels;
- Toute communication de renseignements à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques;
- Toute autre communication de renseignements à une personne ou à un organisme, lorsque requis par la Loi.

Ces EFVP doivent périodiquement être révisées, notamment lors de la signature d'un nouveau contrat avec un fournisseur ou un prestataire de services.

8. ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

La protection des renseignements personnels repose notamment sur la standardisation des conduites et la responsabilisation individuelle. À cet égard, les membres du personnel de la CCNQ doivent être sensibilisés :

- À la protection des renseignements personnels, la confidentialité et la sécurité de l'information et des systèmes d'information de la CCNQ;
- Aux conséquences d'un incident de confidentialité;
- À leur rôle et à leurs responsabilités en la matière.

À ces fins de sensibilisation, des capsules ou des courriels d'information sont offerts à tous les membres du personnel au moins annuellement.

Aux membres du personnel ayant accès et traitant de l'information relative aux renseignements personnels, de la formation annuelle est offerte, par un intermédiaire. De plus, des documents explicatifs sont disponibles en version numérique.

9. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES : PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9.1 Dépôt d'une plainte relative à la protection des renseignements personnels

Toute personne qui a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité s'est produit et que la CCNQ a fait défaut de protéger la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient peut déposer une plainte pour demander que la situation soit corrigée.

La plainte doit être déposée par écrit et doit comporter une description de l'incident, la date ou la période où l'incident s'est produit, la nature des renseignements personnels visés par l'incident et le nombre de personnes concernées. Un formulaire prévu à cet effet est déposé sur le site Internet de la CCNQ. La plainte doit être adressée à la personne responsable PRP. Dans le cas où la plainte met en cause la conduite de la personne responsable PRP, celle-ci doit être adressée au président-directeur général de la CCNQ.

9.2 Traitement de la plainte

La personne responsable PRP a la responsabilité de traiter la plainte dans un délai maximum de (10) dix jours ouvrables. Dans le cas où celle-ci s'avère fondée, la CCNQ prend les mesures requises pour corriger la situation dans les meilleurs délais et procède à l'inscription de l'incident au registre, conformément à la section 5 du présent cadre. Un retour est par la suite effectué à la personne ayant déposé la plainte pour lui faire part des mesures mises en place pour corriger la situation.

10. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

POLITIQUE

- [Politique d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels](#)

PROCÉDURE

- [Procédure en cas d'accidents de confidentialité](#)

FORMULAIRES ET REGISTRES

- [Formulaire de consentement – communication de renseignements personnels](#)
- [Formulaire d'engagement à la confidentialité, à la protection des renseignements personnels, au respect de la politique d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels](#)
- [Formulaire de déclaration d'un incident de sécurité portant atteinte à des renseignements personnels](#)
- [Formulaire de plainte relative PRP](#)
- [Grille d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#)
- [Registre des incidents de confidentialité](#)
- [Registre des communications de renseignements personnels](#)

INVENTAIRE

- [Inventaire des renseignements personnels](#)
- [Inventaire des fichiers de renseignements personnels](#)

DOCUMENTS LIÉS À LA POLITIQUE ET AU CADRE D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



PROCÉDURE ET INVENTAIRE

- Procédure en cas d'accident de confidentialité
- Inventaire des renseignements personnels
- Inventaire des fichiers de renseignements personnels



FORMULAIRES ET REGISTRES

- Formulaire de consentement - communication de renseignements personnels
- Formulaire d'engagement à la confidentialité, à la protection des renseignements personnels, au respect de la politique d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels
- Formulaire de déclaration d'un incident de sécurité portant atteinte à des renseignements personnels
- Formulaire de plainte relative PRP
- Grille d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
- Registre des incidents de confidentialité
- Registre des communications de renseignements personnels