

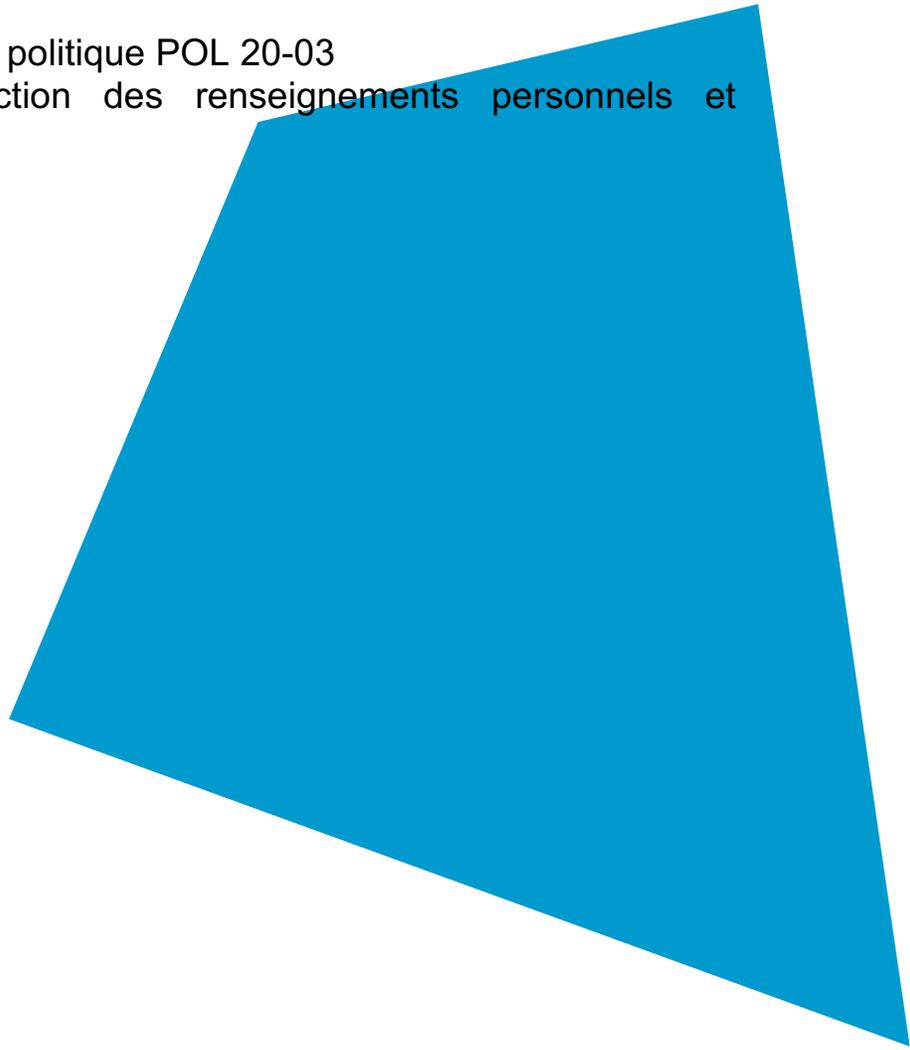
DIR 20-03.01

Directive de traitement des plaintes et demandes en matière de renseignements personnels

Direction générale

*Directive en lien avec la politique POL 20-03

Politique sur la protection des renseignements personnels et
confidentiels



En vigueur : 30 avril 2024	Approbation : COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
Révisé le :	

Table des matières

1.	Objectifs	3
2.	Champ d'application	3
3.	Définitions	3
4.	Procédure de traitement des Demandes	4
4.1	Traitement confidentiel de la Demande	4
4.2	Réception de la Demande	4
4.3	Recevabilité d'une Demande	4
4.4	Délai de traitement d'une Demande	6
4.5	Traitement des Demandes	6
4.5.1	<i>Restriction aux Demandes</i>	6
4.5.2	<i>Restriction aux demandes de rectification</i>	8
4.6	Registre des Demandes	8
5.	Mise à jour, approbation et entrée en vigueur	8
6.	Encadrement légal, réglementaire et administratif	9
	Annexe 1: FORMULAIRE DE DEMANDE OU DE PLAINTÉ CONCERNANT VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
	ANNEXE 2: REGISTRE DES DEMANDES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	11



1. Objectifs

La présente directive de traitement des plaintes et des demandes en matière de renseignements personnels (ci-après la « **Directive** ») précise comment la Société du palais des congrès de Montréal (ci-après la « **Société** ») doit traiter les plaintes et l'exercice des droits des individus concernant les renseignements personnels que détient la Société à leur sujet. Cette Directive définit en outre les rôles et les responsabilités des membres du personnel de la Société à ce sujet.

2. Champ d'application

La Directive est adoptée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « **Loi sur l'accès** ») et s'applique aux renseignements personnels détenus par la Société. Le personnel de la Société est tenu de se conformer à la présente Directive.

3. Définitions

Aux fins de la présente Directive, on entend par:

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.

Exercice d'un droit: exercice d'un droit prévu à la Loi sur l'accès par une personne concernée, notamment:

- Demande d'accès à un renseignement personnel;
- Demande de rectification d'un renseignement personnel;
- Demande de retrait du consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis;
- Demande de communication d'un renseignement personnel dans un format structuré et couramment utilisé;
- Demandes concernant les renseignements personnels utilisés pour rendre une décision exclusivement automatisée.

Personne requérante: personne physique concernée par l'exercice d'un droit relativement au traitement de ses renseignements personnels par la Société.



Demande: Demande signifiée par écrit à la Société par une personne requérante dans le cadre de l'Exercice d'un droit, d'une plainte ou d'une insatisfaction relative à une pratique, à une action ou une inaction de la Société quant au traitement ou à la protection des renseignements personnels de la Personne requérante.

4. Procédure de traitement des Demandes

4.1 Traitement confidentiel de la Demande

Les Demandes sont traitées de façon confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la Demande peut être partagée avec les membres du personnel de la Société qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

4.2 Réception de la Demande

Toute Demande doit être faite par écrit et adressée au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels (ci-après le « **Responsable de l'accès** ») et transmise soit par courriel à l'adresse suivante: renseignementspersonnels@congresmtl.com ou par la poste à l'adresse suivante: 159, rue Saint-Antoine Ouest, 9e étage Montréal (Québec) H2Z 1H2. Le personnel de la Société informera la personne requérante de cette exigence si la Demande n'est pas conforme à cette exigence.

Tout membre du personnel de la Société saisi d'une demande doit la transmettre, dès sa réception, au Responsable de l'accès. Ce dernier, ou une personne désignée par lui doit accuser réception de la demande dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

4.3 Recevabilité d'une Demande

Une Demande est recevable si:

- Elle est formulée par une personne physique dont l'identité a pu être vérifiée de l'une des manières suivantes:
 - Suite à la réception de la Demande, la personne requérante recevra une invitation par visioconférence afin de confirmer son identité;
 - Si la personne requérante n'est pas en mesure de procéder par visioconférence, la vérification se fera par tout autre moyen raisonnable déterminé par le responsable de l'accès;

- 
- Elle est formulée par une personne à titre de personne concernée, de représentant, d'héritier, de successible de cette dernière, de liquidateur de la succession, de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès, de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé ou à de conjoint ou de proche parent d'une personne décédée;
 - Elle concerne une Demande;
 - Elle contient les éléments suivants:
 - Nom, prénom et coordonnées de la personne requérante;
 - Une description suffisamment précise de la Demande;
 - Le cas échéant, la ou les mesures correctrices souhaitées.

La Société peut à sa discrétion raisonnable, si la Demande est illisible ou incompréhensible par exemple, exiger que la personne requérante remplisse le formulaire de Demande facultatif prévu à l'**Annexe 1**.

Une Demande 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.

Une Demande formulée en vertu de la présente Directive **ne permet pas** l'obtention d'un dédommagement pour la personne requérante.

Le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui informe la Personne requérante, par écrit, lorsque sa Demande est irrecevable et motive sa décision.

Lorsque la Demande est recevable, le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui procède au traitement de celle-ci et répond à la Personne requérante. Le cas échéant, il détermine si des mesures correctrices ou autres interventions doivent être réalisées.



4.4 Délai de traitement d'une Demande

Le traitement de la Demande doit être effectué par écrit dans les 20 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement si la Demande concerne l'exercice d'un droit d'accès ou de rectification des renseignements personnels de la Personne requérante.

Si le traitement de la Demande ne paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de la Société, le Responsable de l'accès peut, avant l'expiration des 20 jours, prolonger le délai d'une période n'excédant pas dix jours. Il doit alors en donner avis au requérant, par écrit.

L'absence de réponse dans un délai de 20 jours équivaut à un refus. Une personne requérante peut contester un refus ou une réponse jugée insatisfaisante en exerçant son droit de recours devant la Commission d'accès à l'information.

Toute autre Demande est traitée dans un délai de 45 jours.

4.5 Traitement des Demandes

Lorsque le traitement de la Demande est complété, le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui transmet par écrit l'information demandée par la Personne requérante ou, en cas de plainte, ses conclusions et, le cas échéant, les mesures correctives.

Chaque décision communiquée à la Personne requérante doit faire mention de la possibilité de contester cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

4.5.1 Restriction aux Demandes

Le Responsable de l'accès doit évaluer les Demandes à la lumière des éléments suivants:

- 
- La Société peut refuser de donner communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant, lorsque ce renseignement est contenu dans une recommandation ou un avis fait par un de ses membres ou un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions, ou fait à la demande de l'organisme par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence et que l'organisme n'a pas rendu sa décision finale sur la matière faisant l'objet de cette recommandation ou de cet avis;
 - La Société peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication à une personne requérante d'un renseignement personnel la concernant, dans la mesure où la communication de cette information révélerait un renseignement dont la communication doit ou peut être refusée en vertu de la section II du chapitre II ou en vertu des articles 108.3 et 108.4 du Code des professions (chapitre C-26).
 - Sauf dans le cas prévu par le paragraphe 4° de l'article 59 de la Loi sur l'accès, lorsque la divulgation d'un renseignement personnel révélerait vraisemblablement un renseignement personnel concernant une autre personne physique ou l'existence d'un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette autre personne, à moins que cette dernière n'y consente par écrit.
 - La Société peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée un renseignement personnel qu'elle détient concernant cette personne, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.
 - La Société doit refuser de donner communication d'un renseignement personnel au liquidateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès, à l'héritier ou au successible de la personne requérante par ce renseignement, à moins que cette communication ne mette en cause les intérêts et les droits de la personne qui le demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.



4.5.2 Restriction aux demandes de rectification

La Société doit refuser d'accéder à une demande de rectification d'un renseignement personnel faite par le liquidateur de la succession, par le bénéficiaire d'une assurance vie ou d'une indemnité de décès ou par l'héritier ou le successible de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette rectification ne mette en cause ses intérêts ou ses droits à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.

4.6 Registre des Demandes

Le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui doit consigner toute Demande dans le registre prévu à l'**Annexe 2**. Le registre doit contenir les renseignements suivants :

- Numéro(s) de dossier(s);
- Nom, prénom et coordonnées de la personne requérante;
- Date de réception de la Demande par le Responsable de l'accès;
- Conclusion quant à sa recevabilité ou non;
- Description de la Demande et renseignements personnels visés;
- Démarches entreprises;
- Date de réponse à la personne requérante;
- Conclusion au sujet du caractère fondé ou non de la Demande;
- Recommandations ou autres mesures correctrices réalisées, le cas échéant;
- Commentaires.

5. Mise à jour, approbation et entrée en vigueur

La présente Directive 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.



6. Encadrement légal, réglementaire et administratif

La présente Directive tient compte des obligations qui découlent des textes suivants :

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;*
- *La Politique sur la protection des renseignements personnels et confidentiels (POL 20-03);*
- La procédure de gestion des incidents de confidentialité de la Société.



Annexe 1: FORMULAIRE DE DEMANDE OU DE PLAINTE CONCERNANT VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Prénom:

Nom :

Courriel ou téléphone pour vous joindre :

Si la personne requérante n'est pas la personne concernée par les renseignements personnels, indiquez le lien avec la personne concernée par la demande (veuillez sélectionner une case) :

- Son représentant
- Héritier
- Liquidateur
- Bénéficiaire de l'assurance vie ou d'indemnité de décès
- Titulaire de l'autorité parentale
- Conjoint ou proche parent d'une personne décédée
- Autre, précisez:

DESCRIPTION DE LA DEMANDE

Veuillez noter que vous devez retourner ce formulaire rempli à renseignementspersonnels@congresmtl.com ou par la poste à l'adresse suivante : 159, rue Saint-Antoine Ouest, 9e étage Montréal (Québec) H2Z 1H2 à l'attention du Responsable de l'accès. En cas de refus, nous vous transmettrons le tout par écrit, motifs à l'appui. Dans cette éventualité, vous disposerez d'un recours à la Commission d'accès à l'information.

Le responsable de l'accès communiquera avec vous afin de vous indiquer les mesures correctives appliquées conformément à votre demande.

Signature de la personne requérante

Date de la demande



ANNEXE 2: REGISTRE DES DEMANDES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Registre des demandes en matière de renseignements personnels

Numéro de dossier(S)	Nom, prénom et coordonnées de la personne requérante	Date de réception de la demande par le responsable de l'accès	Conclusion quant à sa recevabilité ou non	Description de la demande et renseignements personnels visés	Démarches entreprises	Date de réponse à la personne requérante	Conclusion du caractère fondé ou non de la demande	Notes et recommandations ou autres mesures correctrices réalisées