

# alterfina

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

La présente procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par l'entreprise et a également pour objectif de soutenir la qualité des services.

La présente procédure encadre la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception, la constitution des dossiers de plaintes en matière de protection des renseignements personnels et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'amélioration continue.

### DÉFINITION DE « RENSEIGNEMENT PERSONNEL »

L'article 2 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* définit le renseignement personnel comme suit : « Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier. »

### PLAINTÉ

Toute personne qui a des motifs de croire :

- qu'un incident de confidentialité s'est produit et que l'entreprise a fait défaut d'assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient ou;
- que l'entreprise a collecté, utilisé ou communiqué un ou des renseignement(s) personnel(s) de façon non-conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

NE constitue PAS une plainte relative à la protection des renseignements personnels :

- Une demande d'accès à l'information (bien que traitée par le Responsable de la protection des renseignements personnels);
- Une demande de rectification des renseignements personnels (bien que traitée par le Responsable de la protection des renseignements personnels);
- Un mécontentement concernant le service rendu par l'entreprise ou par l'un de ses employés qui ne met pas en cause un renseignement personnel.

Une plainte anonyme sera considérée comme non-reçue si le responsable de la protection des renseignements personnels n'est pas en mesure d'identifier le plaignant et la nature de sa plainte.

Le consommateur qui croit que l'entreprise a recueilli, utilisé ou divulgué des renseignements personnels qui le concernent en contrevenant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* doit communiquer avec le

Responsable de la protection des renseignements personnels de l'entreprise pour tenter de résoudre le différend.

La plainte doit être rédigée par écrit et un formulaire à cet effet est disponible sur le site Internet de l'entreprise <https://alterfina.ca>, en bas de la page d'accueil, en cliquant sur « Protection des renseignements personnels ». Il suffit de remplir les champs et de l'envoyer à l'entreprise en le soumettant en ligne ou l'imprimer et l'envoyer par la poste.

Toute plainte doit comporter les coordonnées du plaignant, une description de l'incident, la date ou la période où l'incident s'est produit, les renseignements personnels visés par l'incident, le préjudice subi et/ou le règlement demandé.

Par courriel :  
[prp@alterfina.ca](mailto:prp@alterfina.ca)

Par la poste :  
Alterfina  
a/s Responsable de la protection des renseignements  
personnels  
302-7750, boulevard Cousineau  
Saint-Hubert, QC J3Z 0C8

## RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels est le Responsable de la protection des renseignements personnels de l'entreprise. Il agit à titre de répondant auprès du plaignant. Tout employé qui reçoit une plainte verbale ou écrite (courriel, mise en demeure ou procédure judiciaire) relativement à des renseignements personnels doit informer le plaignant qu'une telle plainte doit être formulée par écrit et traitée par le responsable. L'employé peut référer le plaignant sur le site Internet de l'entreprise, en bas de la page d'accueil, en cliquant sur « Protection des renseignements personnels » pour remplir et envoyer le formulaire de plainte.

De plus, tout employé qui a connaissance d'une situation qui pourrait donner lieu à une plainte éventuelle doit immédiatement communiquer la situation au Responsable de la protection des renseignements personnels.

Dans le cas où la plainte met en cause la conduite de la personne responsable des renseignements personnels, ou en l'absence de cette dernière, la plainte sera traitée par un conseiller de l'équipe des affaires juridiques.

Le responsable a comme principales fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente procédure;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception à l'auteur de la plainte;
- Enquêter sur les prétentions exposées par l'auteur de la plainte;
- Répondre à l'auteur de la plainte;
- Recommander à l'entreprise des mesures de réparation et de rectification, le cas échéant;
- Consigner la plainte dans un registre des plaintes.

## PRISE EN CHARGE

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à l'entreprise, le préjudice subi et/ou la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis mentionnant la nécessité de transmettre des informations complémentaires dans les 20 jours, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- Copie de la présente procédure de traitement des plaintes.

## TRAITEMENT DE LA PLAINTE ET CORRECTIFS

Le traitement d'une plainte et le travail d'enquête y afférent doivent se faire dans un délai raisonnable en considérant la nature et la complexité de la plainte.

En général, une plainte devrait être traitée dans un délai de 30 jours après la réception de tous les renseignements nécessaires. Ce délai peut être plus ou moins long, dépendamment du degré de complexité de la plainte, de la disponibilité des informations nécessaires à l'analyse et le niveau de collaboration des parties impliquées. L'auteur de la plainte doit être informé de tout retard dans le traitement de la plainte et l'avis doit expliquer les raisons du retard et fixer un objectif quant aux délais de traitement prévu.

Chaque plainte doit faire l'objet d'un examen approfondi des faits propres à chaque cas. Le responsable doit procéder à la collecte des faits concernant la plainte de façon impartiale auprès de toutes les parties impliquées. L'entreprise se réserve le droit de faire appel à un conseiller juridique externe afin de l'assister dans l'analyse de la plainte et la rédaction de la réponse.

Lorsque le responsable a terminé l'analyse de la plainte et qu'une décision est prête à être rendue, le responsable doit fournir une réponse par écrit au client. Le rapport qui donne un compte-rendu de la situation doit fournir les renseignements suivants :

- Sommaire de la plainte;
- Décision de l'entreprise quant à la plainte, notamment les motifs supportant la décision et indique, si la plainte est fondée, et les mesures de redressement qui seront appliquées selon notre politique de gestion des incidents de la protection des renseignements personnels.

L'entreprise peut rejeter la plainte si elle n'est pas fondée ou prendre les mesures requises pour corriger la situation dans les meilleurs délais.

L'entreprise procède ensuite à l'inscription de la plainte au registre des plaintes. Chaque plainte est consignée au registre des plaintes de l'entreprise en y documentant les renseignements suivants :

- Date et heure de la réception de la plainte;
- Nom et coordonnées de l'auteur de la plainte;
- Numéro de dossier;
- Nature de la plainte;
- Copie de la plainte écrite de l'auteur de la plainte, comprenant le reproche à l'endroit de l'entreprise, le préjudice subi et/ou la mesure correctrice demandée;
- Résultat du processus de traitement de la plainte : l'analyse et les documents de support;
- Mesures prises par l'entreprise, le cas échéant;
- Copie de la réponse écrite et motivée de l'entreprise à l'auteur de la plainte;
- Date et décision rendue à l'égard de la plainte.

Une copie de la correspondance portant sur une plainte doit être conservée dans le registre des plaintes.

### **PROCÉDURE APPROUVÉE**

La présente procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels est approuvée par le Responsable de la protection des renseignements personnels de l'entreprise.

Dernière mise à jour le 2023-10-04