

# Procédure de traitement des demandes et des plaintes relatives à la protection de la vie privée

## Résumé et objectif du processus

Les personnes en contact avec le CIOC, y compris les employés, les clients, les donateurs et les concurrents, ont le droit de poser des questions ou de déposer des plaintes concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation et le traitement de leurs informations personnelles par le CIOC, et concernant le respect par le CIOC des lois canadiennes applicables en matière de protection des données.

## Processus pour les employés

Les employés du CIOC qui reçoivent une demande ou une plainte concernant des informations personnelles ont les responsabilités suivantes :

1. Enregistrer la date de réception de la demande de renseignements ou de la plainte, ainsi que la nature de la plainte.
2. Transmettre immédiatement la demande ou la plainte au responsable de la protection de la vie privée.

## Processus pour le responsable de la protection de la vie privée

Le responsable de la protection de la vie privée est l'employé du CIOC chargé de superviser les politiques et procédures de l'organisation en matière de protection de la vie privée. Il traitera donc les plaintes et les demandes relatives à la protection de la vie privée et des informations personnelles comme suit :

1. Le responsable de la protection de la vie privée accusera réception de la demande ou de la plainte par écrit dans les plus brefs délais.
2. Le responsable de la protection de la vie privée validera ou confirmera l'identité du demandeur avant de poursuivre.
3. Le responsable de la protection de la vie privée demandera des éclaircissements sur la demande ou la plainte si nécessaire et évaluera la validité d'une plainte en tenant compte de tous les facteurs pertinents.
4. Le responsable de la protection de la vie privée notifie alors rapidement à la personne concernée le résultat de sa plainte, ainsi que toute mesure prise à la suite de la demande ou de la plainte, dans les 30 jours suivant la réception de la demande ou de la plainte.

## Obligations du CIOC

Dans certains cas, le CIOC est légalement tenu d'acquiescer aux demandes d'accès, de rectification ou de suppression des informations personnelles d'un individu. Ces cas sont les suivants, étant entendu que l'identité du demandeur a d'abord été dûment vérifiée :

- Le CIOC doit confirmer l'existence du dossier d'un demandeur contenant des informations personnelles sur demande, et quelles informations personnelles sont stockées dans le dossier.
- Le CIOC doit donner suite à toute demande de rectification d'informations personnelles incomplètes, inexactes ou périmées.
- Le CIOC doit donner suite à toute demande de suppression d'informations d'un dossier qui ont été recueillies d'une manière non autorisée par la loi, ou qui ont été manifestement recueillies dans un but qui n'est pas justifiable sur la base de la relation du demandeur avec le CIOC.

## Procédure de traitement des demandes et des plaintes relatives à la protection de la vie privée

- Le CIOC doit informer le demandeur de la suite donnée à son enquête, sa demande ou sa plainte dans un délai de 30 jours.
- Bien que la loi ne l'exige pas entièrement, le CIOC a pour politique de traiter gratuitement les demandes de renseignements, les requêtes et les plaintes relatives aux informations personnelles.

### Refus des demandes d'accès, de rectification ou de suppression des données à caractère personnel

Le CIOC fera tout son possible pour donner suite aux demandes d'accès, de rectification et de suppression, mais il existe deux situations spécifiques dans lesquelles nous pouvons refuser une demande :

- Le CIOC est tenu par la loi, à des fins réglementaires, contractuelles et administratives, de refuser une demande d'accès, de modification ou de suppression d'informations personnelles.
- La modification ou la suppression des informations empêcherait le CIOC de faire des affaires avec le demandeur ou de remplir ses obligations contractuelles à son égard. Dans ce cas, le demandeur peut avoir la possibilité de résilier tout accord contractuel qu'il a conclu avec le CIOC et qui exige la conservation de certaines informations à caractère personnel.

### Non-respect de la présente politique

Le CIOC pourrait se voir infliger des amendes et/ou des sanctions importantes s'il ne respecte pas de manière adéquate et en temps voulu ses obligations en matière de traitement des informations à caractère personnel. Par conséquent, tout employé qui ne respecte pas cette politique peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Tout employé ayant connaissance d'une violation de la présente politique est tenu de la signaler sans délai au responsable de la protection de la vie privée. En cas de doute sur l'une des exigences de cette politique, veuillez contacter le responsable de la protection de la vie privée.

### Modifications de ce processus

Le CIOC mettra à jour cette politique à sa discrétion, en consultation avec le responsable de la protection de la vie privée, lorsqu'il sera déterminé qu'un changement doit être apporté pour se conformer aux meilleures pratiques, ou lorsque des modifications apportées aux lois canadiennes sur la protection des données ou d'autres développements pertinents, en tenant compte des nouvelles pratiques ou recommandations émises par le responsable de la protection de la vie privée et/ou des orientations externes émises par les commissaires à la protection de la vie privée, nous obligent à le faire. Les employés du CIOC seront informés par écrit de toute modification apportée à la présente politique, et des versions actualisées seront toujours disponibles sur le site web du CIOC.

Cette politique a été mise à jour pour la dernière fois le 5 octobre 2023.