

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES  
(EN MATIÈRE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS)  
**DE LA SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU SAINT-LAURENT**

<b>ADOPTION</b>		
<b>Instance</b>	<b>Date/Entrée en vigueur</b>	<b>Décision/Résolution</b>
CGERH	-	13 novembre 2023
Conseil d'administration	24 novembre 2023	24 novembre 2023

<b>MODIFICATIONS</b>			
<b>Instance</b>	<b>Date/Entrée en vigueur</b>	<b>Décision/Résolution</b>	<b>Commentaires</b>

<b>Révision</b>	Au besoin ou au minimum à tous les trois (3) ans.
<b>Responsable de l'application</b>	Président-directeur général

## **1. Mise en contexte**

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) (Loi), telle que modifiée par la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (LQ, 2021, c. 25) et les règlements adoptés en vertu de celle-ci, a pour objet d'encadrer l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels détenus par les organismes publics.

Dans le cadre de la poursuite de sa mission, la Société de développement économique du Saint-Laurent (Sodes) doit collecter, utiliser, conserver, communiquer et détruire des renseignements personnels concernant les membres ou les partenaires de la Sodes. Ces renseignements personnels sont confidentiels, à l'exception de ceux qui ont un caractère public aux termes de la Loi.

La Sodes a donc la responsabilité d'en préserver la confidentialité et de se conformer aux obligations qui lui incombent aux termes de la Loi à leur égard. La Politique de traitement des plaintes vise à mettre en place des mesures concrètes à ces fins.

## **2. Objectifs**

La Politique vise à mettre en place des mesures permettant de protéger la confidentialité des renseignements personnels conformément à la Loi et ses règlements. Elle prévoit également un processus de traitement des plaintes en matière de protection des renseignements personnels.

## **3. Incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel**

### **3.1 Déclaration d'un incident de confidentialité**

La Sodes a l'obligation de gérer les incidents de confidentialité impliquant un renseignement personnel qui pourraient survenir. Les membres et les partenaires de la Sodes ont donc l'obligation de déclarer tout incident de confidentialité dont ils ont connaissance au Responsable de la protection des renseignements personnels, soit le Président-directeur général, par courriel à l'adresse suivante : [mathieu.st-pierre@st-laurent.org](mailto:mathieu.st-pierre@st-laurent.org).

Un incident de confidentialité se définit comme suit :

- l'accès non autorisé par la Loi à un renseignement personnel;
- l'utilisation non autorisée par la Loi d'un renseignement personnel;
- la communication non autorisée par la Loi d'un renseignement personnel;

- la perte d'un renseignement personnel ou tout autre atteinte à sa protection.

Par ailleurs, l'intention de la personne qui provoque l'incident n'est pas considérée. Qu'il s'agisse d'une erreur, d'une vulnérabilité ou d'un acte intentionnel dont un membre ou un partenaire de la Sodes a connaissance, il est primordial de déclarer l'incident.

### **3.2 Déclaration d'un incident de confidentialité et Traitement**

Lorsque la Sodes a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'il détient s'est produit, il doit prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques de causer un préjudice et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

Ainsi, la personne responsable de la protection des renseignements personnels doit réunir le Comité GERH et mettre en œuvre un plan d'action sur le traitement de l'incident de confidentialité.

Le Comité GERH doit évaluer s'il en découle un risque de causer un préjudice à une personne dont un Renseignement personnel est concerné par l'incident de confidentialité, les conséquences appréhendées de son utilisation et les probabilités de son utilisation à des fins préjudiciables.

Par la suite, si l'incident de confidentialité présente un risque de causer un préjudice sérieux et si requis par la Loi, la Sodes doit aviser la Commission d'accès à l'information et les personnes concernées.

### **3.3 Registre des incidents de confidentialité**

Conformément à la loi, la Sodes tient un registre des incidents de confidentialité qui, sur demande de la Commission d'accès à l'information, doit lui être transmis.

Le registre des incidents de confidentialité se retrouve à l'Annexe 1.

## **4. Exercice des droits et traitement des plaintes**

### **4.1 Droit de la personne concernée par ses renseignements personnels**

À l'égard des renseignements personnels qui la concernent, toute personne concernée a le droit :

- d'être informée de leur existence au sein d'un fichier de renseignements personnels;
- d'y accéder et d'en obtenir communication;

- de les faire corriger et compléter;
- d'être informée d'un incident de confidentialité pouvant lui causer un préjudice sérieux.

Si la Loi le permet, la personne concernée peut aussi restreindre ou retirer son consentement à la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels ou les faire supprimer.

## **4.2 Rectification**

La personne concernée qui reçoit confirmation de l'existence d'un document comprenant un renseignement personnel la concernant peut, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la Loi, exiger que le document soit rectifié.

Pour exercer les droits d'accès et de rectification, la personne concernée doit faire sa demande par écrit et justifier son identité.

La demande doit être adressée au Responsable de la protection des renseignements personnels, au Président-directeur général, par courriel à l'adresse suivante : [mathieu.st-pierre@st-laurent.org](mailto:mathieu.st-pierre@st-laurent.org).

La Sodes s'assure de répondre à toute demande dans les 20 jours ouvrables suivants sa réception, sauf lorsque la Loi permet une extension de ce délai. Toute extension du délai devra se faire par avis écrit donné à la personne requérante dans le délai prévu.

Le responsable de la protection des renseignements personnels rend sa décision par écrit, en transmettant une copie à la personne requérante et doit motiver tout refus d'accéder à une demande en indiquant la disposition de la Loi. Il doit également prêter assistance à la personne requérante qui le demande pour l'aider à comprendre sa décision et l'informer du recours en révision de la Loi et du délai pour l'exercer.

## **4.3 Plainte**

Toute personne visée par un renseignement personnel collecté, utilisé, communiqué ou conservé par la Sodes peut déposer une plainte au responsable de la protection des renseignements personnels en cas de manquement aux obligations prévues à la Politique.

La plainte doit être formulée par écrit et indiquer la nature des faits reprochés, le nom de la ou des personnes en cause, la date à laquelle l'incident s'est produit ainsi que ses attentes quant à l'issue de la plainte.

Cette dernière doit être transmise au Responsable de la protection des renseignements personnels, soit le Président-directeur général, par courriel à l'adresse suivante [mathieu.st-pierre@st-laurent.org](mailto:mathieu.st-pierre@st-laurent.org), qui en informera le Président du comité de GERH.

Le Responsable de la protection des renseignements personnels accuse réception de la plainte et traite celle-ci dans un délai raisonnable. Il mène une enquête sur les faits allégués ou peut confier le traitement de la plainte à une autre personne, notamment à une ressource externe. Il communique avec diligence une réponse écrite à la personne à l'origine de la plainte, sans toutefois être tenu de lui divulguer le résultat de l'enquête.

## **5. Personne responsable de la protection des renseignements personnels**

Le responsable de la protection des renseignements personnels de la Sodes est le Président-directeur général de l'organisation, Monsieur Mathieu St-Pierre.

## **6. Joindre la Sodes**

Toute personne ayant des questions relatives au contenu de cette Politique est invité à contacter, Monsieur Mathieu St-Pierre, Président-directeur général de la Sodes, par courriel à [Mathieu.St-Pierre@st-laurent.org](mailto:Mathieu.St-Pierre@st-laurent.org).

# Annexe 1

## Registre des incidents de confidentialité

Quoi	Incident #
<b>Numéro de l'incident</b>	
<b>Renseignements visés par l'incident</b> <i>Décrire les renseignements personnels visés par l'incident ou en dresser une liste. Si cette information n'est pas connue, il faut le préciser et expliquer la raison qui justifie l'impossibilité de fournir une telle description.</i>	
<b>Circonstances de l'incident</b> <i>Décrire brièvement les circonstances de l'incident.</i>	
<b>Date ou période de l'incident</b> <i>Mentionner la date ou la période où l'incident a eu lieu ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation.</i>	
<b>Date ou période de la prise de connaissance de l'incident</b> <i>Mentionner la date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident.</i>	
<b>Nombre de personnes concernées par l'incident</b> <i>Mentionner le nombre de personnes concernées par l'incident ou, si ce dernier n'est pas connu, une approximation.</i>	
<b>Risque qu'un préjudice sérieux soit causé</b> <i>Oui ou non et décrire les éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe ou non un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées.</i>	
<b>Transmission des avis à la Commission d'accès à l'information et aux personnes concernées</b> <i>- Date(s) de l'avis à la Commission d'accès à l'information : S'il y a un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, inscrire la ou les dates. Sinon, inscrire « Sans objet »</i>  <i>- Dates(s) de l'avis aux personnes concernées : S'il y a un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, inscrire la ou les dates. Sinon, inscrire « Sans objet ».)</i>  <i>- Avis public : oui ou non</i>  <i>- Raison : Si un avis public a été diffusé, en expliquer la raison. Dans le cas contraire, inscrire « Sans objet ».</i>	
<b>Description des mesures prises par l'organisation</b> <i>Décrire brièvement les mesures prises par l'organisation, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé.</i>	