

Politique de traitement des plaintes

Adoptée par le Conseil d'administration de la Fondation le 2 avril 2024.

PRÉAMBULE

La *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* a actualisé l'encadrement applicable à la protection des renseignements personnels, dont la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). Ces modifications visent à offrir une protection accrue des renseignements personnels, à offrir de nouveaux droits pour la citoyenne et le citoyen et à assurer une gestion des renseignements personnels plus responsable et transparente.

La Fondation du cégep Édouard-Montpetit et de l'École nationale d'aérotechnique (ÉNA) doit désormais adopter un cadre de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels. La présente Politique définit les principes directeurs pour assurer la protection des renseignements personnels, les processus pour demander l'accès à son dossier personnel, demander une rectification, les mécanismes pour signaler un incident de confidentialité et les rôles et responsabilités du personnel de la Fondation. Ces principes directeurs guideront le personnel de la Fondation dans la collecte, l'utilisation, la conservation et la destruction des renseignements personnels détenus par la Fondation afin d'assurer la protection de ces renseignements tout au long de leur cycle de vie.

La présente Politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

RESPONSABLE

La personne responsable de l'application de la politique est la directrice générale de la Fondation du Cégep et de l'ÉNA, Geneviève Déry.

Cette dernière doit transmettre aux employés et employées de la Fondation toute information nécessaire au respect de la présente Politique. Elle doit également s'assurer de leur formation et de leur compréhension à l'endroit de celle-ci.

La personne responsable de la Politique de traitement des plaintes a pour principales fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;

- Répondre au plaignant.

PLAINTÉ

Aux fins de l'application de la Politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction par un individu qui estime que la protection de ses informations personnelles a été compromise par la Fondation du Cégep et de l'ÉNA;
- Un dommage issu d'une atteinte à la protection des informations professionnelles d'un individu à la suite d'un service dispensé par la Fondation du Cégep et de l'ÉNA;
- La réclamation d'une mesure correctrice par un individu suivant une atteinte à la protection de ses informations professionnelles.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la Fondation du Cégep et de l'ÉNA et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Fondation du cégep Édouard-Montpetit et de l'ÉNA
À l'attention de Geneviève Déry
Responsable de la protection des renseignements personnels
945, chemin de Chambly — Bureau B38
Longueuil, QC, J4H 3M6

La communication doit indiquer les éléments suivants :

- Nom du plaignant
- Son adresse
- Son numéro de téléphone
- Son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant
- Qualité du plaignant: En son nom personnel, En tant que tuteur ou titulaire de l'autorité parentale
- Motifs de la plainte soumise

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la Politique.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente Politique et l'inviter à faire parvenir sa plainte par écrit à la Fondation du Cégep et de l'ÉNA.

La personne responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à la Fondation du Collège Montmorency, le préjudice 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 comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- La Politique de traitement des plaintes.

CRÉATION DU DOSSIER DE LA PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- la plainte écrite;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- la réponse finale au plaignant écrite et motivée.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de la Fondation du Collège Montmorency à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, la personne responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Politique entre en vigueur le 2 avril 2024.

POUR TOUTE QUESTION OU TOUT COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LA PERSONNE RESPONSABLE :

Madame Geneviève Déry
Responsable de la protection des renseignements personnels
Courriel : fdcem@cegepmontpetit.ca

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.