



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

## Historique des révisions

Le processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels a été modifié comme suit :

Date	Version	Modification	Modifié par
2025-06-26	1.0	Processus créé	Laurent Sekongo

## Définitions

Personne plaignante	Personne physique qui dépose une plainte conformément à la Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.
Plainte	Insatisfaction d'une personne physique, signifiée par écrit, concernant une pratique de la Commission concernant la protection de ses renseignements personnels.
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.

## Portée

Le présent processus s'applique aux renseignements personnels détenus par Sirfa - Agence de recouvrement commercial et à toute personne qui traite ces renseignements. Les membres du personnel, y compris les étudiants, les stagiaires et les contractuels, sont tenus de se conformer au présent processus.

## Objectif

Le présent processus précise comment porter plainte au sujet des pratiques de Sirfa - Agence de recouvrement commercial relatives à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Elle précise aussi comment ces plaintes sont traitées et définit les rôles et les responsabilités des membres et du personnel de Sirfa - Agence de recouvrement commercial à ce chapitre. Le cas échéant, elle prévoit des mesures pour améliorer sa gestion des renseignements personnels à la lumière des situations portées à son attention.

## Application

Il incombe à Laurent Sekongo, responsable de la protection des renseignements personnels, de veiller à l'application du processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.

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

## Traitement confidentiel de la plainte

Dans le cadre du traitement des plaintes, Sirfa - Agence de recouvrement commercial s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte sera partagée avec les membres du personnel de Sirfa - Agence de recouvrement commercial qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

## Réception de la plainte

Toute plainte concernant la gestion des renseignements personnels par Sirfa - Agence de recouvrement commercial doit être faite par écrit, adressée au responsable des renseignements personnels et transmise par courriel à [laurent.sekongo@sirfa.ca](mailto:laurent.sekongo@sirfa.ca) ou par la poste à l'adresse suivante :

Sirfa - Agence de recouvrement commercial

Bureau 202

2055 Boulevard Guillaume-Couture

Lévis, Québec

G6W 2S5

Tout membre du personnel de Sirfa - Agence de recouvrement commercial saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des renseignements personnels. Ce dernier doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

## Recevabilité d'une plainte

Une plainte est recevable si :

- elle est formulée par une personne physique;
- elle concerne une insatisfaction relative à une pratique, une action ou l'inaction de Sirfa - Agence de recouvrement commercial quant à la gestion ou la protection des renseignements personnels qu'elle détient à son sujet;
- elle contient les éléments suivants :
  - nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
  - une description suffisamment précise de la situation problématique;
  - la ou les mesures correctrices souhaitées.

Une plainte 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

Aussi, ne sera pas traitée selon la présente procédure 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 Sirfa - Agence de recouvrement commercial et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par une personne physique.

Une plainte formulée en vertu de la présente procédure ne permet pas l'obtention d'un dédommagement pour la personne plaignante.

Le responsable des renseignements personnels informe la personne plaignante, par écrit, lorsque sa plainte est irrecevable. La lettre précise en quoi la plainte n'est pas recevable.

Lorsque la plainte est recevable, le responsable des renseignements personnels procède au traitement de la plainte. Après l'avoir analysé et recueilli l'ensemble des faits pertinents, il détermine si elle est fondée ou non et, le cas échéant, si des mesures correctrices ou des interventions doivent être réalisées.

## Détermination du caractère fondé d'une plainte

Une plainte est fondée lorsque le responsable des renseignements personnels conclut à une erreur ou un manquement en lien avec des lois, règlements ou politiques encadrant la gestion et la protection des renseignements personnels par Sirfa - Agence de recouvrement commercial.

Le responsable peut alors recommander au comité de direction de Sirfa - Agence de recouvrement commercial des mesures visant à corriger la situation ou à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Le responsable procède annuellement à l'analyse des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels reçues dans l'année et soumet un rapport au Comité qui peut contenir des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels de Sirfa - Agence de recouvrement commercial.

## Délai de traitement d'une plainte

Le traitement doit être effectué dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement. Lorsque la plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le responsable des renseignements personnels informe le plaignant des motifs du retard et du délai dans lequel ses conclusions lui seront transmises.

Lorsque le traitement de la plainte est complété, le responsable transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante. Il indique :

- si la plainte est fondée ou non;
- si elle est fondée, il indique les mesures correctrices recommandées ou les interventions réalisées, le cas échéant.

## Registre des plaintes

Le responsable de la protection des renseignements personnels doit consigner dans le registre des plaintes toute plainte relative à la protection des renseignements personnels. Le registre doit contenir les renseignements suivants :

- numéro de dossier(s);
- nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
- date de réception de la plainte par le responsable;
- conclusion quant à sa recevabilité ou non;
- description de la plainte et renseignements personnels visés;
- démarches entreprises;
- date de réponse à la personne plaignante;
- conclusion au sujet du caractère fondé ou non de la plainte;
- recommandations ou autres mesures correctrices réalisées, le cas échéant;
- commentaires.