



Procédure de plainte

Table des matières

Procédure de plaintes.....	3
Réception de la plainte.....	3
Enquête	3
Communication des résultats.....	3
Suivi	3
Conservation des dossiers	4

Procédure de plaintes

Réception de la plainte

Le plaignant souhaitant déposer une plainte dans le cadre de la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

Le plaignant doit formuler sa plainte par écrit, il peut cependant garder l'anonymat s'il le souhaite.

La personne qui reçoit la plainte, doit assurer la confidentialité du plaignant, tout en l'invitant cependant à donner son contact afin de pouvoir communiquer avec le plaignant et faire un suivi de ladite plainte.

Un dossier doit automatiquement être ouvert à la réception de la plainte. Si l'information disponible, un accusé de réception doit être envoyé.

Enquête

Une fois le dossier ouvert, la personne désignée doit déterminer la nature de la plainte afin de juger si elle est recevable.

Afin de traiter la plainte, la personne désignée recueillera des éléments ou des faits concrets permettant d'établir une conclusion.

La plainte émise peut être fondée pour le plaignant tout en restant non concluante. Dans ce cas, la plainte aura servi d'outil de sensibilisation ou de prévention.

Communication des résultats

La personne désignée devra aviser le plaignant, par écrit, du résultat général de ses constats. Dans le cas d'une plainte non concluante, la personne responsable doit aviser le plaignant de la possibilité de demander une révision de son dossier de plainte par un employé.

Dans le cas d'une plainte concluante, la personne désignée devra émettre un plan de correction afin d'éliminer la situation qui a causé la plainte initialement. Ce plan de correction sera aussi envoyé par écrit au plaignant comme confirmation du redressement de la situation.

Suivi

La personne désignée devra effectuer un suivi 6 mois après la résolution de la plainte concluante afin de s'assurer que le plan de correction a bel et bien été appliqué.

Si, toutefois, la plainte n'a pas été démontrée (non concluante), alors une attention particulière doit quand même être apportée par la personne désignée afin que la situation dénoncée ne devienne pas un problème plus sérieux.

La personne désignée doit aussi faire un rapport périodique au responsable de la protection des renseignements personnels à propos des plaintes reçues, de leur nature, des constats établis ainsi que de leurs résultats et du suivi effectué si nécessaire.

Conservation des dossiers

La personne désignée doit en tout temps garder un registre des plaintes recueillies ainsi que les dossiers de plainte de façon protégée. Seule la personne désignée et le responsable de la protection des renseignements personnels ont accès à ces documents