



# **Procédure sur le traitement des plaintes à l'égard des renseignements personnels**

Le 30 août 2023

Direction des affaires juridiques et corporatives



**SOCIÉTÉ D'HABITATION  
ET DE DÉVELOPPEMENT  
DE MONTRÉAL**

## Table des matières

<b>Section I – Dispositions préliminaires .....</b>	<b>3</b>
1.1. Définitions .....	3
1.2. Objet .....	3
<b>Section II – Processus de traitement des Plaintes .....</b>	<b>3</b>
2.1. Dépôt d'une Plainte .....	3
2.1.1. Formulaire de plainte.....	3
2.1.2. Transmission de la plainte.....	4
2.1.3. Réception de la Plainte .....	4
2.2. Analyse et évaluation de la Plainte.....	4
2.2.1. Recevabilité de la Plainte .....	4
2.2.2. Analyse et évaluation de la Plainte .....	4
2.2.3 Décision relative à la Plainte .....	4
2.3. Recours du Plaignant .....	4
2.4. Reddition de comptes .....	5
<b>Section III – Dispositions finales .....</b>	<b>5</b>
3.1. Entrée en vigueur .....	5

## Section I – Dispositions préliminaires

### 1.1. Définitions

Dans la présente procédure, les expressions et les mots suivants signifient :

**CAI** : Commission d'accès à l'information du Québec.

**Comité** : Comité responsable de l'analyse et de l'évaluation de la Plainte

**Loi sur l'accès** : *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (RLRQ c.A-2.1)* et ses amendements.

**Plainte** : plainte déposée par une personne physique qui estime que ses renseignements personnels n'ont pas été traités conformément à la Loi sur l'accès. Une plainte en matière de protection des renseignements personnels peut porter sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication, la destruction ou la protection des renseignements personnels et doit porter sur les renseignements personnels détenus par la SHDM, ses administrateurs, dirigeants ou employés.

**Plaignant** : personne physique qui dépose une Plainte, incluant un employé de la SHDM.

**Renseignement personnel** : désigne toute information qui se rapporte à une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Ces Renseignements personnels peuvent inclure, sans s'y limiter : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, la photo, le numéro d'assurance sociale, la date et le lieu de naissance, le numéro de compte bancaire ou de carte de crédit, le dossier médical, les antécédents scolaires, les diplômes et les antécédents professionnels. Les Renseignements personnels sont confidentiels. Sauf exceptions prévues par la loi, ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

**RPRP** : désigne la personne responsable de la protection des renseignements personnels au sein de la SHDM et désignée comme telle auprès de la CAI. En son absence, le responsable substitut de la protection des renseignements personnels exerce les responsabilités du RPRP.

### 1.2. Objet

La présente procédure a pour objectif d'énoncer les modalités de traitement des Plaintes relatives à la protection des Renseignements personnels (ci-après la « **Procédure** »), conformément à la Politique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la SHDM (ci-après la « **Politique** ») et à la Loi sur l'accès. Cette Procédure vise à assurer le traitement rapide et simple des Plaintes dans le respect des principes énoncés à la Loi sur l'accès.

## Section II – Processus de traitement des Plaintes

### 2.1. Dépôt d'une Plainte

#### 2.1.1. Formulaire de plainte

La Plainte doit être présentée par écrit au RPRP en complétant le formulaire de la SHDM qui se trouve en annexe à la présente procédure ou en en obtenant copie à la réception de la SHDM située au 800 boulevard de Maisonneuve Est, 22<sup>e</sup> étage, à Montréal, province de Québec.

Le Plaignant doit fournir toutes les informations et documents nécessaires à l'analyse de la recevabilité de sa Plainte.

### **2.1.2. Transmission de la plainte**

La Plainte peut être transmise par courriel à l'adresse [accus.info@shdm.org](mailto:accus.info@shdm.org), par la poste ou être déposée à la réception de la SHDM située au 800, boulevard de Maisonneuve est, 22e étage, Montréal, Québec H2L 4L8.

### **2.1.3. Réception de la Plainte**

Le RPRP accuse réception de la Plainte dans les meilleurs délais et inscrit la Plainte au registre des plaintes de la SHDM, tel que prévu à la Politique.

## **2.2. Analyse et évaluation de la Plainte**

### **2.2.1. Recevabilité de la Plainte**

Le RPRP procède à l'analyse la recevabilité de la Plainte. Pour qu'une plainte soit recevable, celle-ci doit porter sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication, la destruction ou la protection de Renseignements personnels et doit porter sur les Renseignements personnels détenus par la SHDM, ses administrateurs, dirigeants ou employés.

Si la plainte est jugée non recevable, le RPRP en avise le Plaignant par écrit.

Lorsque le dossier est constitué et que la Plainte est recevable, le RPRP en avise les membres du Comité.

### **2.2.2. Analyse et évaluation de la Plainte**

Le Comité est formé de deux (2) membres issus du Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la SHDM, et d'au moins un membre du comité de direction de la SHDM.

Au cours de cette analyse, le Comité peut inviter le Plaignant à une rencontre pour obtenir tous les éclaircissements nécessaires à la compréhension de la Plainte.

Le Plaignant doit fournir tout autre renseignement requis pour fins d'analyse.

### **2.2.3 Décision relative à la Plainte**

Le Comité statue sur la Plainte dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de la Plainte. Le Comité peut demander une prolongation de dix (10) jours ouvrables supplémentaires.

Le Comité peut accueillir ou rejeter la Plainte et notamment émettre toutes recommandations visant à améliorer les pratiques visant la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication ou la destruction des Renseignements personnels.

Le RPRP avise le Plaignant de la décision du Comité et l'inscrit au registre.

## **2.3. Recours du Plaignant**

Le Plaignant insatisfait de la décision du Comité peut déposer une plainte auprès de la CAI.

## 2.4. Reddition de comptes

La SHDM dépose annuellement au comité de gouvernance, des ressources humaines et des communications le registre des plaintes à l'égard des renseignements personnels.

## Section III – Dispositions finales

### 3.1. Entrée en vigueur

La présente Procédure entre en vigueur à la suite de l'adoption de la Politique et sera accessible sur le site Internet de la SHDM.

# Formulaire de plainte à l'égard des renseignements personnels

## SECTION 1 : PLAIGNANT(E)

### 1.1 Informations sur le ou la plaignante

Nom, prénom :	<input type="text"/>		
Adresse :	<input type="text"/>		
Ville et province :	<input type="text"/>	Code postal :	<input type="text"/>
N° de tél. :	<input type="text"/>		
Adresse courriel :	<input type="text"/>		

## SECTION 2 : DESCRIPTION DE LA PLAINTE

### 2.1 Lien avec la SHDM

Quel est votre lien avec la SHDM ? (Exemple : locataire, employé, propriétaire Accès Condos, etc.) :

### 2.2 Description de la plainte

J'ai des raisons de croire que l'une ou l'autre des situations suivantes s'est produite\* :

La SHDM a :

- ☐ Recueilli de façon inappropriée des renseignements personnels me concernant.
- ☐ Communiqué de façon inappropriée des renseignements personnels me concernant.
- ☐ Utilisé de façon inappropriée des renseignements personnels me concernant.
- ☐ Conservé ou détruit de façon inappropriée des renseignements personnels me concernant.
- ☐ Autre – veuillez expliquer :

\* Pour être recevable, une plainte en matière de protection des renseignements personnels peut porter sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication, la protection ou la destruction des renseignements personnels et doit porter sur les renseignements personnels détenus par la SHDM, ses administrateurs, dirigeants ou employés.

# Formulaire de plainte à l'égard des renseignements personnels

## 2.3 Renseignements personnels visés

Quels sont précisément les renseignements personnels qui font l'objet de votre plainte ?

(Exemple : adresse, numéro de téléphone, salaire, etc.)

## 2.4 Faits soutenant la plainte

Veuillez décrire les événements ou les circonstances en lien avec votre plainte. Si vous manquez d'espace, vous pouvez annexer des pages au présent formulaire.

Dates (périodes) et lieux des événements :

Personnes ou témoins impliqués :

## SECTION 3 : DOCUMENTS, CONSENTEMENT ET SIGNATURE

Veuillez joindre une copie de toute documentation pertinente à l'appui de votre plainte (formulaire, dossier, photographies, échanges, etc.).

- ☐ **J'atteste que les renseignements fournis dans ce formulaire sont, à ma connaissance, véridiques et complets.**

### Consentement à la collecte de renseignements personnels

La SHDM recueille des renseignements personnels vous concernant dans ce formulaire. Ceux-ci servent :

- à évaluer si votre plainte est recevable ;
- à enquêter sur les pratiques de la SHDM qui, selon vous, ne seraient pas conformes à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ;
- à vous contacter pour obtenir plus d'informations ou pour vous informer du résultat de l'enquête.

# Formulaire de plainte à l'égard des renseignements personnels

Les renseignements personnels demandés à la section 1 sont facultatifs. Toutefois, en ne les fournissant pas, vous ne recevrez aucun suivi de votre plainte et celle-ci ne sera traitée que si elle contient l'information suffisante à cet effet. Les autres renseignements sont obligatoires, sans quoi, la SHDM ne pourra pas traiter votre plainte.

La Loi sur l'accès vous permet de demander accès à vos renseignements personnels ou, dans certains cas, de demander leur rectification. Pour accéder à vos renseignements personnels, contactez le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de la SHDM.

En remplissant et transmettant à la SHDM le présent formulaire, vous consentez à la collecte de vos renseignements personnels pour les fins mentionnées ci-dessus.

Prénom et nom :

Date :

Signature :

Le formulaire de plainte et les documents l'appuyant doivent être transmis à l'adresse courriel [accres.info@shdm.org](mailto:accres.info@shdm.org), par la poste ou déposés à la réception de la SHDM située au 800, boulevard de Maisonneuve Est, 22<sup>e</sup> étage, Montréal, Québec, H2L 4L8.





**SOCIÉTÉ D'HABITATION  
ET DE DÉVELOPPEMENT  
DE MONTRÉAL**

800, boulevard De Maisonneuve Est  
Bureau 2200  
Montréal (Québec) H2L 4L8  
Téléphone : 514 380-7436

[shdm.org](http://shdm.org)