En résumé :

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (la « **Loi sur le privé** »), Trudel Lapointe Collard CPA inc. est tenue d'adopter et de publier sur son site Internet un processus de traitement des plaintes relatives à la protection des Renseignements personnels (tels que ci-après définis) qu'elle détient dans le cadre de ses activités.

Pour en apprendre davantage sur les obligations incombant aux organismes publics en matière de protection des renseignements personnels, vous êtes invité(e) à consulter le site Internet de la Commission d'accès à l'information du Québec (la « **CAI** »), lequel est accessible par l'intermédiaire de l'hyperlien suivant : https://www.cai.gouv.qc.ca/organismes/.

Pour en apprendre davantage sur la façon dont Trudel Lapointe Collard CPA inc. recueille, utilise, communique, conserve, protège, détruit et anonymise (globalement : « **Traiter** » ou « **Traitement** ») les Renseignements personnels qu'elle détient dans le cadre de ses activités, vous êtes invité(e) à consulter la politique de confidentialité de Trudel Lapointe Collard CPA inc. laquelle est accessible par l'intermédiaire de l'hyperlien suivant : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé - Trudel, Lapointe, Collard CPA inc. (trudelcpa.ca).

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – TRUDEL LAPOINTE CPA INC.

Date d'entrée en vigueur : 22 septembre 2023

Date de la dernière mise à jour : 25 septembre 2024

1. OBJET DU PROCESSUS

1.1. Le présent processus de traitement des plaintes relatives à la protection des Renseignements personnels (le « **Processus** ») vise à assurer un traitement transparent, équitable et efficace à l'égard de toute plainte logée auprès de Trudel Lapointe Collard CPA inc. en lien avec le Traitement de Renseignements personnels par cette dernière.

1.2. Le présent Processus est adopté, appliqué et publié sur le site Internet de Trudel Lapointe Collard CPA inc. en conformité avec les dispositions de l'article 3.2 de la Loi sur le privé.

2. DÉFINITIONS

Dans le présent Processus, les termes et expressions suivants ont, à moins d'indication expresse à l'effet contraire, la signification qui leur est attribuée ci-après :

2.1. « **Manquement** » signifie tout manquement par Trudel Lapointe Collard CPA inc. à une ou plusieurs obligations lui incombant aux termes de la Loi sur le privé en matière de protection des Renseignements personnels, tel que constaté suivant le traitement d'une Plainte ;

2.2. « **Manquement potentiel** » signifie tout manquement potentiel par Trudel Lapointe Collard CPA inc. à une ou plusieurs obligations lui incombant aux termes de la Loi sur le privé en matière de protection des Renseignements personnels, tel que soulevé dans une Plainte ;

2.3. « **Plaignant** » signifie toute personne qui signale un Manquement potentiel au Responsable par l'intermédiaire d'une Plainte logée en conformité avec le présent Processus ;

2.4. « **Plainte** » signifie tout signalement par un Plaignant au Responsable en lien avec un Manquement potentiel qui est effectué en conformité avec le présent Processus ;

2.5. « **Renseignement personnel** » signifie tout renseignement recueilli par Trudel Lapointe Collard CPA inc. qui permet, seul ou conjointement avec d'autres renseignements, d'identifier directement ou indirectement une personne physique, à l'exclusion des coordonnées professionnelles. Les « **coordonnées professionnelles** » comprennent le prénom, le nom, le titre, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'une personne physique, lorsque ceux-ci sont utilisés ou communiqués par cette dernière dans le cadre de son emploi ou de l'exploitation d'une entreprise ; et

2.6. « **Responsable** » signifie le responsable de la protection des renseignements personnels de Trudel Lapointe Collard CPA inc. dont les coordonnées sont indiquées au paragraphe 5.2. du présent Processus.

3. CHAMP D'APPLICATION

3.1. Le présent Processus s'adresse à toute personne désirant loger une Plainte à Trudel Lapointe Collard CPA inc. d'une part, et au Responsable ainsi qu'à tous les membres du personnel de Trudel Lapointe Collard CPA inc. qui participent au traitement des Plaintes, d'autre part.

3.2. Le présent Processus s'applique à toute Plainte, quels que soient l'identité du Plaignant et son lien avec Trudel Lapointe Collard CPA Inc.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

4.1. Trudel Lapointe Collard CPA inc. est responsable des Renseignements personnels qu'elle détient dans le cadre de ses activités. Cette responsabilité implique que Trudel Lapointe Collard CPA inc. doit adopter et publier sur son site Internet des règles encadrant sa gouvernance à l'égard des Renseignements personnels, lesquelles :

(i) Peuvent prendre la forme d'une politique, d'une directive ou d'un guide ; et

(ii) Doivent notamment prévoir l'encadrement applicable à la conservation et à la destruction de ces renseignements, prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel tout au long du cycle de vie de ces renseignements et un processus de traitement des plaintes relatives à la protection de ceux-ci.

Le tableau ci-dessous contient une liste de ressources que vous êtes invité(e) à consulter si vous désirez obtenir davantage d'informations en lien avec les obligations statutaires et réglementaires incombant à Trudel Lapointe Collard CPA inc. en matière de protection des Renseignements personnels et/ou sur les règles dont s'est doté Trudel Lapointe Collard CPA inc. afin d'encadrer sa gouvernance à l'égard des Renseignements personnels :

Description de la ressource	Hyperlien permettant d'accéder à la ressource
Loi sur le privé	https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-39.1
Politique de confidentialité de Trudel Lapointe Collard CPA Inc.	Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé - Trudel, Lapointe, Collard CPA inc. (trudelcpa.ca)

4.2. Trudel Lapointe Collard CPA inc. est consciente de l'ampleur et de l'importance des enjeux entourant la protection des Renseignements personnels dont elle est responsable. Au-delà de constituer une obligation statutaire liant Trudel Lapointe Collard CPA Inc., l'adoption, l'application et la publication du présent Processus permet à Trudel Lapointe Collard CPA inc. de demeurer à l'affût de vos préoccupations en lien avec le traitement de vos Renseignements personnels par Trudel Lapointe Collard CPA inc. et, le cas échéant, de corriger tout Manquement constaté suivant le traitement d'une Plainte.

4.3. Le Responsable est la personne au sein de Trudel Lapointe Collard CPA inc. qui est chargée de veiller à l'application du présent Processus. Le Responsable doit s'assurer que chaque Plainte reçoive un traitement approprié eu égard à son contenu.

5. PROCESSUS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

5.1. Toute personne qui constate un Manquement potentiel peut loger une Plainte auprès du Responsable, et ce, sans frais. Pour être recevable, une Plainte doit satisfaire les deux (2) conditions cumulatives suivantes :

a) La Plainte doit être adressée au Responsable et lui être transmise conformément aux modalités énoncées au paragraphe 5.2 du présent Processus; et

b) La Plainte doit contenir l'ensemble des informations énumérées au paragraphe 5.3. du présent Processus.

Toute Plainte faite de mauvaise foi ou renfermant du contenu à caractère haineux ou diffamatoire est réputée irrecevable. Trudel Lapointe Collard CPA inc. se réserve le droit d'exercer tout recours qu'elle estime opportun pour faire cesser le dépôt de telles Plaintes ou obtenir les mesures de réparation appropriées dans les circonstances.

5.2. Toute Plainte doit être faite par écrit à l'aide du formulaire joint au présent Processus à titre d'Annexe « A » et transmise à Trudel Lapointe Collard CPA Inc., à l'attention du Responsable dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

Tommy Collard, CPA
Responsable de la protection des renseignements personnels
Trudel Lapointe Collard CPA Inc.
226, 2e rue est
La Sarre (Québec) J9Z 2G9
Téléphone : 819 333-2392
Adresse électronique : privacy@trudelcpa.ca

Trudel Lapointe Collard CPA inc. se réserve le droit d'accepter une Plainte faite oralement, dans la mesure où des circonstances exceptionnelles le justifient.

5.3. Toute Plainte doit contenir l'ensemble des informations suivantes, lesquelles doivent être consignées dans le formulaire (Annexe « A ») mentionné au paragraphe 5.2 du présent Processus :

a) La date à laquelle la Plainte est transmise au Responsable, laquelle doit concorder avec la date effective de transmission;

b) Le prénom, le nom et les coordonnées (adresse civique, numéro de téléphone, adresse électronique) du Plaignant;

c) Un exposé détaillé des motifs au soutien de la Plainte, y compris la description du/des Manquement(s) potentiel(s) constaté(s) et la date à laquelle celui-ci ou ceux-ci a/ont été ainsi constaté(s), le cas échéant;

d) Tout document pertinent au soutien de la Plainte, le cas échéant; et

e) Toute autre information que le Plaignant estime opportun d'intégrer à la Plainte, le cas échéant.

5.4. Vous êtes invité(e) à communiquer avec le Responsable afin d'obtenir de l'assistance pour préparer votre Plainte en conformité avec le contenu des paragraphes 5.1. à 5.3. du présent Processus et ainsi assurer sa recevabilité auprès de Trudel Lapointe Collard CPA Inc.

6. PROCESSUS DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

6.1. Sur réception d'une Plainte, le Responsable, ou toute personne sous son autorité (aux fins de la présente section 6, sans distinction : le « **Responsable** »), procède à l'ouverture d'un dossier spécifique à cette Plainte.

6.2. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception d'une Plainte, le Responsable donne au Plaignant un avis écrit indiquant :

(i) la date de la réception de cette Plainte ; et

(ii) le délai dont dispose Trudel Lapointe Collard CPA inc. pour traiter cette Plainte et y donner suite, tel que prévu au paragraphe 6.3. du présent Processus.

6.3. Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception d'une Plainte, le Responsable procède à l'examen de sa recevabilité à la lumière des critères prévus au paragraphe 5.1. du présent Processus. Au terme de son examen, le Responsable communique avec le Plaignant, avant l'expiration du délai de vingt (20) jours ouvrables susmentionné, selon le cas applicable :

6.3.1. Si la Plainte n'est pas recevable aux termes du présent Processus, le Responsable en informe le Plaignant par écrit en lui indiquant les motifs de l'irrecevabilité et procède ensuite à la fermeture du dossier spécifique à cette Plainte;

6.3.2. Si la Plainte est recevable aux termes du présent Processus, le Responsable en effectue l'analyse afin de déterminer si cette Plainte révèle un Manquement :

(i) Dans la mesure où les conclusions de l'analyse révèlent un Manquement, le Responsable en informe le Plaignant par écrit en lui indiquant les motifs sur lesquels s'appuient les conclusions susmentionnées. Par la suite, le Responsable entreprend toutes les démarches requises afin d'assurer la rectification du Manquement dans un délai raisonnable selon les circonstances. Le Responsable doit aviser le Plaignant par écrit des mesures mises en œuvre par Trudel Lapointe Collard CPA inc. afin d'assurer la rectification du Manquement;

(ii) Dans la mesure où les conclusions de l'analyse ne révèlent aucun Manquement, le Responsable en informe le Plaignant par écrit en lui indiquant les motifs sur lesquels s'appuient les conclusions susmentionnées et procède ensuite à la fermeture du dossier spécifique à cette Plainte.

6.4. Le Responsable peut communiquer avec un Plaignant ayant déposé une Plainte recevable afin d'obtenir des informations et/ou documents additionnels pertinents pour les fins du traitement de celle-ci. Les informations et/ou documents demandés sont susceptibles d'exercer une influence sur les conclusions de l'analyse de Trudel Lapointe Collard CPA Inc.

6.5. Malgré le paragraphe 6.3. du présent Processus, le Responsable peut reporter le délai applicable pour informer le Plaignant par écrit des conclusions de l'analyse de sa Plainte d'une période de dix (10) jours ouvrables supplémentaires dans la mesure où :

(i) le Responsable estime que le traitement de la Plainte dans le délai applicable n'est pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de Trudel Lapointe Collard CPA inc. ; ou

(ii) le degré de complexité de la Plainte est tel que le Responsable estime nécessaire de consulter des professionnels externes à Trudel Lapointe Collard CPA Inc., entre autres.

7. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

7.1. Le processus de traitement d'une Plainte par Trudel Lapointe Collard CPA inc. est strictement confidentiel. En ce sens, Trudel Lapointe Collard CPA inc. conservera la confidentialité de toute Plainte et de son contenu, sous réserve :

(i) de l'obtention du consentement du Plaignant préalablement à toute divulgation ; et

(ii) de toute situation permettant à Trudel Lapointe Collard CPA inc. lever cette confidentialité sans le consentement préalable du Plaignant, dont la consultation de tout professionnel externe à Trudel Lapointe Collard CPA inc. dans le cadre de l'analyse d'une Plainte ou l'implication de Trudel Lapointe Collard CPA inc. dans toute procédure administrative ou judiciaire en lien avec une Plainte.

7.2. En entreprenant des démarches visant le dépôt d'une Plainte auprès de Trudel Lapointe Collard CPA Inc., un Plaignant consent à ce que Trudel Lapointe Collard CPA inc. recueille les Renseignements personnels nécessaires afin de permettre le traitement de la Plainte. Cette collecte de Renseignements personnels est obligatoire. Pour davantage d'informations sur le Traitement de vos Renseignements personnels par Trudel Lapointe Collard CPA Inc., vous êtes invité(e) à consulter la politique de confidentialité de Trudel Lapointe Collard CPA Inc., laquelle est accessible par l'intermédiaire de l'hyperlien suivant : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé - Trudel, Lapointe, Collard CPA inc. (trudelcpa.ca)

8. ENTRÉE EN VIGUEUR, ACCESSIBILITÉ, MODIFICATION ET GÉNÉRALITÉ

8.1. Le présent Processus entre en vigueur en date du 22 septembre 2023

8.2. À compter de la date de son entrée en vigueur, le présent Processus est publié sur le site Internet de Trudel Lapointe Collard CPA inc. et y demeurera accessible en tout temps par l'intermédiaire de l'hyperlien suivant : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé - Trudel, Lapointe, Collard CPA inc. (trudelcpa.ca) sous réserve de l'accessibilité du site Internet de Trudel Lapointe Collard CPA Inc.

8.3. Le présent Processus est susceptible de faire l'objet de modifications afin de tenir compte de l'évolution des règles et des pratiques en matière de gouvernance des organismes publics à l'égard des renseignements personnels, entre autres. Afin de modifier le présent Processus de façon significative, Trudel Lapointe Collard CPA inc. publiera un avis de modification dans la section de son site Internet dédiée à la publication des règles encadrant sa gouvernance à l'égard des Renseignements personnels, laquelle est accessible par l'intermédiaire de l'hyperlien suivant : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé - Trudel, Lapointe, Collard CPA inc. (trudelcpa.ca). Le contenu de l'avis de modification entrera en vigueur à la fin du quinzième (15^{e}) jour suivant la date de sa publication sur le site Internet de Trudel Lapointe Collard CPA inc. sous réserve de motifs justifiant un délai plus court.

8.4. Le présent Processus est régi par les lois applicables dans la province de Québec.

Signé à La Sarre le 22 septembre 2023

_____

Par : Tommy Collard, CPA, Responsable de la protection des renseignements personnels

ANNEXE « A »
FORMULAIRE DE PLAINTE

Conformément aux alinéas 5.1. a) et b) du Processus, vous devez utiliser le présent formulaire afin de préparer une Plainte recevable. Veuillez transmettre le formulaire dûment complété ainsi que tous les documents que vous estimez pertinents pour les fins de l'analyse de votre Plainte au Responsable, dont les coordonnées au paragraphe 5.2. du Processus.

Note : Les informations visées par les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires pour assurer la recevabilité de votre Plainte.

<table>
<tr><th colspan="5">1. COORDONNÉES DU PLAIGNANT</th></tr>
<tr><td colspan="5">*Les renseignements personnels suivants sont nécessaires pour permettre à Trudel Lapointe Collard CPA inc. de vous identifier et de communiquer avec vous dans le cadre du traitement de votre Plainte.</td></tr>
<tr><td colspan="2">***Nom** :</td><td colspan="3">***Prénom** :</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">***Adresse de la résidence principale**</td><td>*N° civique, nom de la rue :</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>*Municipalité/Ville, *province :</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>*Code postal :</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>***Téléphone :**</td><td colspan="2"></td><td>***Adresse courriel :**</td><td></td></tr>
<tr><th colspan="5">2. DESCRIPTION DE LA PLAINTE</th></tr>
<tr><td colspan="5">*Veuillez fournir un exposé détaillé des motifs au soutien de votre Plainte qui inclut la description du/des Manquement(s) potentiel(s) constaté(s).</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="5">Le cas échéant, veuillez joindre au présent formulaire tout document que vous estimez opportun aux fins du traitement de votre Plainte par Trudel Lapointe Collard CPA Inc.</td></tr>
<tr><td colspan="2">**Date(s) du Manquement potentiel :**</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><th colspan="5">3. ATTESTATION</th></tr>
<tr><td colspan="5">En soumettant le présent formulaire, j'atteste solennellement que les informations et le contenu des documents fournis sont exacts. Je consens à ce que Trudel Lapointe Collard CPA inc. communique avec moi afin de m'informer du traitement de la Plainte et/ou d'obtenir des informations et/ou documents additionnels pour permettre ce traitement.</td></tr>
<tr><td>**Date** :</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>