

## **Politique de traitement des plaintes**

La politique de traitement des plaintes vise à assurer un traitement uniforme, juste et équitable des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels. Si vous considérez que vos renseignements personnels ont été traités de manière inappropriée ou si vous êtes d'avis que la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* n'a pas été respectée à l'égard de vos renseignements personnels, veuillez vous référer à cette politique.

### **Objet de la politique**

La présente politique a pour fonction de décrire le processus à suivre pour déposer une plainte relativement à la protection des renseignements personnels par Les Dominicaines Missionnaires Adoratrices. Elle fait référence aux renseignements personnels détenus par les différents secteurs de la Congrégation.

Le présent document encadre le processus de dépôt, de traitement et de conclusion de la plainte. Elle permet à toute personne d'exprimer son insatisfaction face à la collecte, au traitement, à l'utilisation et à la disposition finale des renseignements personnels la concernant.

### **Responsable de la politique**

La personne responsable de l'application de la politique de traitement des plaintes est la responsable de la protection des renseignements personnels. Son rôle est de recevoir la plainte, d'enquêter sur le fait reproché et de fournir une réponse transparente au plaignant. Elle est également responsable de l'application de la présente politique. Elle assure de la formation et de la transmission du contenu de cette politique aux membres de la Congrégation, aux employés laïcs ainsi qu'à toutes les personnes associées ayant accès à des renseignements personnels dans le cadre de leur fonction.

### **Dépôt d'une plainte**

La personne qui désire porter plainte doit joindre la personne responsable de la protection des renseignements personnels à partir des coordonnées suivantes :

131 rue des Dominicaines  
Québec, Québec  
G1E 6S8  
(418) 661-9221  
[rprp@op-dma.com](mailto:rprp@op-dma.com)

### **Dossier de la plainte**

Un dossier de plainte ouvert en votre nom comprend les informations suivantes :

- Nom et prénom;
- Adresse courriel;
- Adresse postale;
- Numéro de téléphone;
- Description de la plainte.

Les renseignements personnels recueillis sont utilisés pour déterminer la recevabilité de la plainte, pour faire des démarches auprès du service visé et pour vous joindre afin d'obtenir plus d'information sur la plainte ou vous communiquer le résultat de l'analyse.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme ne peut être traitée.

Toute personne qui reçoit une plainte doit la transmettre immédiatement à la responsable de la protection des renseignements personnels.

Toute personne qui porte plainte verbalement doit être informée de la présente politique et se conformer pour la prise en charge de sa plainte.

Un accusé de réception sera acheminé par la personne responsable au plaignant dans un délai raisonnable. Cette communication comprendra les coordonnées de la personne responsable, une demande de spécification liée à la plainte, si nécessaire, et le texte de la politique de traitement des plaintes.

Toute demande de spécification liée à une plainte doit être répondue dans un délai de sept jours ouvrables. Dans le cas contraire, la plainte sera réputée comme abandonnée.

### **Traitement de la plainte**

Dans le but de maintenir un traitement des plaintes équitable et transparent, les dossiers sont constitués de manière identique :

- La plainte écrite;
- Le résultat du traitement de la plainte (son analyse et les documents afférents);
- La réponse finale envoyée au plaignant comprenant les justifications nécessaires.

Le traitement de la plainte se fait à l'intérieur d'un délai raisonnable de 30 jours suivant la réception de l'ensemble des documents nécessaires à l'analyse de la plainte. Advenant que ce délai soit impossible à honorer, le plaignant se verra informé du délai supplémentaire et des motifs justifiant ce retard.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable de la protection des renseignements personnels transmet une réponse finale écrite et motivée au plaignant.

### **Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le 9 avril 2024.

Pour toute question ou commentaire concernant la politique de traitement des plaintes, veuillez communiquer directement avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse [rprp@op-dma.com](mailto:rprp@op-dma.com).