



CENTRE GOUVERNEMENTAL
DE CYBERDÉFENSE

PM-26

Gestion des plaintes

Juill. 2026



Gestion de programme à l'échelle organisationnelle

Program Management

PM-26 – Gestion des plaintes (PaF-)

Énoncés :

Mettre en place un processus pour la réception et le traitement des plaintes, des préoccupations ou des questions des individus concernant les pratiques de l'organisation en matière de sécurité et de protection de la vie privée, ce qui comprend :

- a. des mécanismes simples à utiliser et facilement accessibles au public
- b. toute l'information nécessaire pour déposer une plainte
- c. les mécanismes de suivi nécessaires pour veiller à ce que toutes les plaintes reçues soient examinées et traitées dans les [Affectation : délais définis par l'organisation]
- d. accuser réception des plaintes, des préoccupations ou des questions des individus dans les [Affectation : délais définis par l'organisation]
- e. répondre avec discrétion aux plaintes, aux préoccupations ou aux questions des individus dans les [Affectation : délais définis par l'organisation]

Responsable : Aucun

Discussion :

Les plaintes, les préoccupations et les questions des individus peuvent être une source précieuse d'information pour les organisations et permettre ultimement d'améliorer les modèles opérationnels, l'utilisation de la technologie, les pratiques en matière de collecte de données et les contrôles. Parmi les mécanismes qui peuvent être utilisés par le public, on retrouve le service d'aide téléphonique, les courriels et les formulaires en ligne. L'information nécessaire pour déposer les plaintes comprend les coordonnées de la ou du haut fonctionnaire ou cadre supérieur en matière de protection de la vie privée désigné ou de toute ou tout autre responsable désigné pour recevoir les plaintes. Les plaintes concernant la protection de la vie privée peuvent également comprendre des renseignements personnels qui sont traités conformément aux stratégies et aux processus pertinents. Dans certaines circonstances, la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) peut lancer sa propre enquête ou déposer une plainte.