

# Politique sur la protection des renseignements personnels

## OBJET ET BUT DE LA POLITIQUE

St-Pierre & Associés est une firme de génie-conseil offrant des services de contrôle et analyse de coûts ainsi qu'une vaste gamme de services en lien avec la science du bâtiment. St-Pierre & Associés recueille, utilise et pourrait potentiellement divulguer des renseignements personnels aux fins de l'exploitation de ses activités.

Dans un souci d'assurer la confidentialité des renseignements personnels ainsi obtenus, St-Pierre & Associés se soumet aux normes éthiques les plus rigoureuses lors du traitement de tels renseignements, particulièrement les renseignements personnels.

La présente Politique a pour but de vous aider à mieux comprendre les pratiques d'affaires de St-Pierre & Associés, en matière de cueillette, d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements personnels. En acceptant de fournir des renseignements personnels, que ce soit par l'intermédiaire du site Internet de St-Pierre & Associés ou directement auprès d'un membre du personnel de la firme, le tout par courriel, en personne ou par téléphone, vous acceptez que vos renseignements personnels soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente Politique et vous autorisez St-Pierre & Associés, leurs représentants et leurs fournisseurs de services à traiter vos renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous, le tout sous réserve du droit au secret professionnel applicable à la relation ingénieur-client, lequel prime en tout temps sur la présente politique.

## EXCLUSION DE SITES TIERS

La présente Politique ne s'applique pas aux sites Internet de tiers auxquels il est possible d'accéder si vous cliquez sur des liens qui se trouvent sur le site Internet de St-Pierre & Associés, le cas échéant, et cette dernière n'est nullement responsable à l'égard de tels sites Internet de tiers. Si vous suivez un lien vers un site Internet de tiers, celui-ci disposera de ses propres politiques sur la protection des renseignements personnels que vous devrez examiner avant de soumettre des renseignements personnels.

## RENSEIGNEMENTS PERSONNELS VISÉS

St-Pierre & Associés pourrait dans le cadre de ses activités recueillir et traiter différents types de renseignements personnels, tel que notamment et non limitativement:

- Des coordonnées professionnelles et/ou personnelles, comme un prénom, un nom, adresse(s), adresse(s) électronique(s), date de naissance et numéro(s) de téléphone;
- Des renseignements biographiques comme un titre de poste, le nom d'un employeur, le parcours professionnel et/ou personnel, des photos et du contenu vidéo ou audio;
- Des renseignements relatifs au marketing et aux préférences de communication, de même que des renseignements connexes comme des commentaires et des réponses à des sondages;
- Des renseignements relatifs à la facturation et des renseignements financiers, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement;
- Des renseignements relatifs à des services, comme des détails concernant des services qui vous sont rendus;
- Des renseignements sur votre parcours professionnel, vos réseaux, votre implication sociale, vos affiliations professionnelles, etc.;
- Des renseignements relatifs au recrutement, comme un curriculum vitae, des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels, des détails concernant les affiliations professionnelles et d'autres renseignements pertinents à un recrutement potentiel au sein de St-Pierre & Associés;
- Des renseignements sur l'utilisation du site Internet et d'autres renseignements techniques, comme des détails concernant les visites sur notre site Internet, votre interaction avec notre publicité et notre contenu en ligne, ou des renseignements recueillis au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi;
- Tout autre renseignement personnel fourni. Veuillez prendre note que si vous nous fournissez des renseignements personnels au sujet d'autres personnes (comme vos clients, vos administrateurs, vos dirigeants, vos actionnaires ou vos propriétaires véritables), vous devez vous assurer de les avoir dûment avisées que vous fournissez leurs renseignements et d'avoir obtenu leur consentement à une telle communication de renseignements;
- Le cas échéant, les preuves du consentement qui nous ont été données (date, heure, moyen), dans des circonstances où un tel consentement est nécessaire pour le traitement des renseignements personnels;

## **MODE DE PARTAGE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Vous nous partagez vos informations personnelles notamment dans le cadre des opérations commerciales suivantes :

- Lors d'une ouverture de dossier;
- Au cours de la prestation de services que nous vous rendons.

## **UTILISATION POTENTIELLE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Avec votre consentement ou, le cas échéant, selon une autre base légale autorisée, St-Pierre & Associés pourrait utiliser vos renseignements personnels en vous indiquant alors pour quels motifs vos renseignements personnels sont utilisés :

- Afin de fournir des services ainsi que pour la conduite des affaires, pour administrer et exécuter des services, y compris pour exécuter des obligations découlant de toute entente conclue avec vous;
- Afin de faciliter l'utilisation du site Internet de St-Pierre & Associés et de s'assurer que le contenu est pertinent et pour s'assurer que le contenu de son site Internet est présenté de la manière la plus efficace;
- À des fins de marketing pour fournir des détails sur les nouveaux services, de l'information, formations, des séminaires et événements, etc. lorsqu'une personne a choisi de recevoir de tels renseignements;
- À des fins de recherche et de développement (y compris du point de vue de la sécurité) pour réaliser des analyses permettant de mieux comprendre les exigences de la clientèle de St-Pierre & Associés en matière de service et de marketing;
- À des fins de recrutement pour évaluer si une personne répond aux exigences du poste;
- Afin de satisfaire à des obligations légales, réglementaires ou de gestion des risques;
- Pour prévenir la fraude et/ou effectuer d'autres vérifications d'antécédents qui pourraient être notamment requises à tout moment aux termes de la loi ou de la réglementation applicable et/ou des pratiques exemplaires (si des renseignements faux ou inexacts sont fournis ou si une fraude est constatée ou soupçonnée, de l'information pourrait être transmise à des organismes de prévention de la fraude et pourrait être enregistrée par nous ou par de tels organismes). Lorsque St-Pierre & Associés traite des renseignements personnels de catégories spéciales, elle peut également se fonder sur des éléments d'intérêt public importants, tel que la prévention ou la détection des crimes, ou des réclamations fondées en droit;

- Pour faire respecter les droits de St-Pierre & Associés, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires en matière de communication d'information ou pour protéger les droits de tiers;
- Afin de s'assurer d'être payés pour recouvrer des paiements qui lui sont dus et, s'il y a lieu, pour faire exécuter de tels recouvrements en faisant appel à des agences de recouvrement de créances ou en prenant d'autres moyens juridiques, y compris en intentant des démarches judiciaires;
- Afin de réorganiser ou de modifier son entreprise, telle une réorganisation ou une fusion, impliquant de devoir transférer une partie ou la totalité des renseignements personnels à un tiers applicable (ou à des conseillers) dans le cadre de tout processus de vérification diligente ou de transfert à cette entité issue d'une réorganisation ou à ce tiers aux mêmes fins que celles énoncées dans la présente Politique ou aux fins de l'analyse de toute réorganisation proposée. Tous les moyens possibles pour assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels seront alors déployés.

## **TIERS VISÉS PAR LE PARTAGE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

St-Pierre & Associés peut partager des renseignements personnels avec des tiers, sous réserve du respect du secret professionnel, notamment les suivants :

- Des employés de l'entreprise pour les fins de rendre les services sollicités ou encore pour procéder au recrutement de ressources humaines;
- Des autorités gouvernementales et des organismes d'application de la loi lorsque les lois applicables l'exigent;
- Des tiers fournisseurs de service et/ou partenaires, notamment ceux qui nous fournissent des services d'analyse de bases de données, sites Internet, de développement d'applications, d'hébergement, d'entretien et d'autres services.

Ces tiers pourraient avoir accès à des renseignements personnels ou les traiter dans le cadre des services qu'ils fournissent à St-Pierre & Associés. Les renseignements fournis à ces fournisseurs de services seront limités aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions et les contrats conclus avec ces fournisseurs de services devront exiger d'eux qu'ils préservent la confidentialité de ces renseignements;

St-Pierre & Associés utilise les services de sites tiers, comme Google, LinkedIn et Facebook, pour promouvoir ses contenus et des offres.

Lorsque vous visitez le site Internet de St-Pierre & Associés, ces tiers peuvent utiliser des témoins, pixels invisibles ou autres technologies similaires sur votre disque dur pour collecter ou recevoir des informations à propos de votre navigation sur le site internet et ailleurs sur Internet. Ces technologies permettent de diffuser des publicités pertinentes et ciblées en fonction de vos centres d'intérêt.

Vous pouvez consulter les témoins et les détruire si vous le désirez. Vous en avez donc le plein contrôle en référant aux paramètres de votre navigateur pour effectuer les modifications appropriées.

## **DURÉE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

St-Pierre & Associés conservera les renseignements personnels que pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente Politique et pour se conformer à ses obligations légales et réglementaires.

Pour en savoir plus sur la durée pendant laquelle nous conservons les renseignements personnels, veuillez communiquer avec la Personne responsable en charge de la présente Politique.

## **LIEU DE CONSERVATION ET MODE DE TRANSFERTS DE DONNÉES HORS QUÉBEC**

St-Pierre & Associés utilise des technologies informatiques de gestion de la relation client afin de gérer, maintenir et entretenir l'ensemble des relations et des interactions avec ses clients, fournisseurs, sous-traitants et partenaires actuels et potentiels.

Pour des raisons légales et fiscales, des documents et des renseignements personnels peuvent également être conservés dans un local sécurisé dédié aux archives de St-Pierre & Associés.

St-Pierre & Associés ne transfère aucune donnée, qu'elles soient confidentielles ou non, à l'extérieur de la province du Québec, sauf à la demande spécifique d'un client pour réaliser le mandat confié.

## **MÉCANISME DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

St-Pierre & Associés suit les normes les plus rigoureuses et généralement recommandées dans son secteur pour protéger les renseignements qui lui sont soumis, tant au moment de leur transmission qu'une fois qu'ils ont été reçus.

Ces mesures de protection physiques, techniques ou administratives sont appropriées et visent à protéger les renseignements personnels contre une destruction accidentelle ou non conforme aux lois, une perte accidentelle, une modification, une divulgation ou un accès non autorisé, un mauvais usage ou toute autre forme illégale de traitement des renseignements personnels en possession de St-Pierre & Associés.

Des mesures ont été prises pour garantir que les seuls membres du personnel qui ont accès à vos renseignements personnels sont ceux qui ont besoin de les connaître ou dont les fonctions exigent raisonnablement que ces renseignements soient connus.

Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec la Personne responsable de la présente Politique.

S'il survenait un incident de confidentialité touchant vos renseignements personnels, St-Pierre & Associés s'engage à vous aviser dans les meilleurs délais à la suite de sa connaissance de cet incident, en plus de prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

## **VOS DROITS**

Vous êtes en droit de :

- demander si St-Pierre & Associés traite des renseignements vous concernant et, le cas échéant, de demander d'avoir accès aux renseignements personnels.
- demander à ce que St-Pierre & Associés prenne des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels en sa possession sont exacts, complets, non trompeurs et à jour;
- demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que St-Pierre & Associés détient;
- demander de cesser de diffuser vos renseignements personnels ou de désindexer tout hyperlien rattaché à votre nom donnant accès à des renseignements si cette diffusion vous cause préjudice ou contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire (droit à l'effacement ou à l'oubli);
- demander que les renseignements personnels utilisés par St-Pierre & Associés soient anonymisés, sous réserve des lois et règlements applicables à la tenue de dossiers par un ingénieur, membre de l'ordre des ingénieurs du Québec;
- d'être informé lorsque vous faites l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé;

- d'être informé lors du recours à une technologie d'identification, de localisation ou de profilage et des moyens offerts pour activer ces fonctions;

Enfin, il est également possible de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données, plus particulièrement dans le pays, la province ou l'état dans lequel vous résidez normalement. Cet organisme dans la province du Québec est la Commission d'accès à l'information.

Pour exercer l'un ou l'autre de ces droits, veuillez communiquer avec la Personne responsable de la présente Politique.

## **UTILISATION DES TÉMOINS ET DES TECHNOLOGIES SIMILAIRES**

Pour obtenir des renseignements détaillés au sujet des témoins que nous utilisons, veuillez-vous reporter à notre Politique sur les témoins ci-bas (« cookies »), laquelle fait partie de la présente Politique sur la protection des renseignements personnels.

## **COMMUNICATION ET PERSONNE RESPONSABLE**

Pour poser des questions, formuler des commentaires ou une plainte à l'égard de la présente Politique ou à l'égard de renseignements personnels, exercer vos droits, déposer une plainte ou obtenir de l'information, communiquez avec la responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à l'adresse [rene.paquin@stpierreassociés.com](mailto:rene.paquin@stpierreassociés.com), par téléphone au 450-806-9235 ou par la poste aux coordonnées suivante :

**St- Pierre & Associés** - À l'attention de : M. René Paquin  
Personne responsable de la protection des renseignements personnels  
9001, Boulevard de l'Acadie, bureau 901, Montréal (Québec) H4N 3H5

## **MISE À JOUR DE LA POLITIQUE**

Des modifications peuvent être apportées au contenu du site Internet de St-Pierre & Associés et sur sa façon d'utiliser les témoins sans préavis et, par conséquent, la présente Politique pourrait être modifiée de temps à autre à l'avenir.

La présente Politique a été mise à jour pour la dernière fois le 22 septembre 2023.

## **POLITIQUE SUR LES TÉMOINS (COOKIES)**

En utilisant le site de St-Pierre & Associés, vous consentez à l'utilisation de témoins conformément à la présente politique concernant les témoins. Vous aurez vu une invitation à cet égard lors de votre première visite sur ce site Internet; bien qu'elle ne s'affiche habituellement pas lors des visites subséquentes, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en suivant les instructions ci-dessous.

### **DÉSACTIVER LES TÉMOINS**

Lorsque l'organisation paramétrant le témoin offre un outil de désactivation automatique à l'égard de ce ou ces témoins, le nom de cette organisation sera indiqué, la catégorie des témoins qu'elle paramètre ainsi qu'un lien vers son outil de désactivation automatique s'affichera également.

Dans tous les autres cas, le nom des témoins eux-mêmes et leur source à la date de la présente politique seront indiqués pour que vous puissiez facilement les identifier et les désactiver si vous le désirez au moyen des commandes de votre navigateur.

Si vous n'acceptez pas l'utilisation de ces témoins, veuillez les désactiver en suivant les instructions pour votre navigateur énoncées au site suivant : [Tout sur les cookies informatique | All About Cookies](#), ou utiliser un outil de désactivation automatique, le cas échéant. Toutefois, certains services ne fonctionneront pas aussi bien si les témoins sont désactivés.

Après votre visite initiale sur ce site Internet, St-Pierre & Associés peut modifier les témoins qu'elle utilise. La présente politique concernant les témoins vous permettra toujours de savoir qui met en place des témoins, à quelle fin et quels sont les moyens pour les désactiver si vous la vérifiez de temps à autre.

### **TÉMOINS UTILISÉS PAR ST-PIERRE & ASSOCIÉS**

Les catégories de témoins utilisées par St-Pierre & Associés et ses fournisseurs sont décrites ci-dessous.

#### **TÉMOINS STRICTEMENT NÉCESSAIRES**

Ces témoins sont essentiels pour vous permettre de naviguer sur le site Web et d'accéder à ses fonctionnalités.

Sans ces témoins, les services que vous demandez (comme la navigation d'une page à l'autre) ne peuvent pas être assurés.



## **TÉMOINS DE PERFORMANCE**

St-Pierre & Associés utilise des témoins analytiques pour analyser comment ses visiteurs utilisent son site Internet et pour surveiller la performance du site Internet. Cela permet d'assurer une expérience de haute qualité en personnalisant son offre et en repérant et en corrigeant rapidement tout problème.

## **TÉMOINS DE FONCTIONNALITÉ DU SITE INTERNET**

St-Pierre & Associés utilise également des témoins pour vous offrir une certaine fonctionnalité, tel que mémoriser des choix que vous faites (comme votre nom d'utilisateur, votre langue ou votre région) ou pour reconnaître la plateforme à partir de laquelle vous accédez au site et pour vous fournir des fonctionnalités améliorées et plus personnelles. Ces témoins ne sont pas utilisés pour suivre votre navigation sur d'autres sites.

## **TÉMOINS DE CIBLAGE**

Les témoins de ciblage (ou témoins publicitaires) recueillent de l'information sur vos habitudes de navigation et servent à mieux cibler la publicité en fonction de vous et de vos intérêts. Ils sont utilisés par les services assurés par des tiers, comme les boutons Aimer ou Partager. Les témoins « *AddThis* » susmentionnés sont également des exemples de témoins de ciblage. Les tiers fournissent ces services en échange de la reconnaissance que vous avez visité le site Internet de St-Pierre & Associés.

Lorsque vous utilisez les boutons LinkedIn, Facebook ou autres boutons de partage disponibles, vous êtes dirigé vers une page contrôlée par ces entreprises, qui peuvent placer des témoins (y compris des témoins de ciblage), et vous serez assujéti aux politiques concernant les témoins de LinkedIn, de Facebook ou d'un autre site Internet pertinent, respectivement.

## **UTILISATION D'ADRESSES IP ET DE JOURNAUX NUMÉRIQUES**

St-Pierre & Associés pourrait utiliser votre adresse IP et votre type de navigateur pour aider à diagnostiquer des problèmes touchant son serveur, pour administrer son site Internet et pour améliorer le service offert. Une adresse IP est un code numérique qui désigne votre ordinateur sur Internet. Votre adresse IP pourrait également servir à recueillir de l'information démographique globale.

St-Pierre & Associés pourrait procéder à des vérifications d'adresses IP pour établir le domaine dont vous provenez (p. ex. google.com) afin d'obtenir un meilleur portrait des données démographiques de ses utilisateurs.

L'information provenant de ces types de témoin et de technologie n'est pas combinée à l'information vous concernant provenant d'une autre source et ne permettra pas d'établir votre identité.

## **PIXELS INVISIBLES DANS LES COURRIELS HTML ET WEBINAIRES**

Les courriels de marketing renferment un « pixel invisible » unique propre à la campagne qui avise St-Pierre & Associés si ses courriels sont ouverts et qui, combiné à une autre technologie, vérifie les clics sur les liens contenus dans le courriel. St-Pierre & Associés pourrait utiliser cette information à diverses fins, notamment pour établir lesquels de ses courriels vous intéressent le plus et pour demander aux utilisateurs qui n'ouvrent pas ses courriels s'ils souhaitent continuer de les recevoir. Le pixel sera supprimé lorsque vous supprimerez le courriel. Si vous ne souhaitez pas que le pixel soit téléchargé sur votre appareil, vous devriez choisir de ne pas cliquer sur les liens envoyés. Cette information peut être liée à votre identité personnelle.

## **EXCLUSION DES SITES INTERNET DE TIERS**

Veuillez prendre note que la présente politique concernant les témoins ne s'applique pas aux pratiques en matière de protection de la vie privée de sites Internet de tiers qui peuvent figurer dans des liens sur ce site Internet ou être accessibles à partir de celui-ci, et que St-Pierre & Associés n'est pas responsable à l'égard de telles pratiques.

## **CHANGEMENTS TOUCHANT LA POLITIQUE CONCERNANT LES TÉMOINS**

La présente politique concernant les témoins pourrait être modifiée à tout moment par St-Pierre & Associés.

La dernière mise à jour de la présente politique concernant les témoins date du 22 septembre 2023.

## **B. POLITIQUE DE CONSERVATION ET DESTRUCTION DES DOSSIERS**

### **1. Objectif**

L'objectif de cette politique est de fournir des procédures de clôture, de conservation et de destruction des dossiers de clients maintenus par St-Pierre & Associés.

### **2. Définitions**

Dans la présente politique : « date de clôture de dossier » s'entend de la date à laquelle le responsable d'un dossier a déterminé que le dossier est terminé et à partir de laquelle il détermine la destruction du dossier. « date de destruction du dossier » s'entend de la date à partir de laquelle un dossier est détruit.

### **3. Examiner et clore le dossier**

- St-Pierre & Associés nomme un responsable de l'application de la présente politique. À défaut, la Direction générale de l'organisme est responsable de l'application de la présente politique.
- Quand un dossier est terminé, le responsable du dossier détermine la date de clôture du dossier et sa date de destruction.
- Avant de fermer le dossier et d'envoyer un document physique ou autre bien lié au dossier à un site d'entreposage externe ou à un service de déchiquetage, le responsable du dossier doit prendre des mesures pour retirer du dossier, copies papier de documents qui ont été mis en images ou autrement sauvegardés dans la bibliothèque électronique de l'organisme.
- L'organisme tient des registres identifiant les dossiers clos, y compris la date de clôture et le cas échéant, la date de destruction.

### **4. Conservation des dossiers fermés**

Les dossiers fermés et non détruits sont entreposés dans un lieu physique pour maintenir la confidentialité des personnes concernées et pour les protéger contre les dommages ou la perte. Ils peuvent aussi être conservés sur support informatique.

## 5. Destruction des dossiers

- Quand le responsable du dossier ferme le dossier, et si le dossier est prêt pour la destruction, la date de destruction est déterminée selon la réglementation applicable aux ingénieurs membres de l'Ordre des ingénieurs du Québec, à moins que le responsable du dossier détermine qu'une autre date de destruction conviendrait mieux.
- La date de destruction doit être suspendue dans les cas suivants se rapportant directement ou indirectement à : a) une réclamation réelle ou potentielle envers St-Pierre & Associés, b) une demande de divulgation d'information concernant le dossier ou client concerné, c) audits et enquêtes gouvernementales. Cela peut être ordonné par le responsable du dossier.
- La date de destruction de dossiers peut être reportée à tout moment au besoin (par exemple, si un nouveau consentement était accordé entre-temps).
- Cette politique doit s'appliquer de manière à assurer le maintien de la confidentialité des renseignements personnels et le respect des lois fédérales et provinciales applicables en matière de protection des renseignements personnels.
- L'organisme maintient un registre de dossiers détruits qui comprend le nom du client, le numéro de dossier, la date de clôture du dossier, la date de destruction du dossier et le nom du responsable du dossier.

## C. POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

### 1. But de la politique

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par St-Pierre & Associés. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

## 2. Responsable

La personne responsable de l'application de la politique est M. René Paquin, responsable de la protection des renseignements personnels. Il agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. Le responsable doit également transmettre aux employées et employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

La personne responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

## 3. Plainte

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de St-Pierre & Associés par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un évènement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensée par St-Pierre & Associés;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de St-Pierre & Associés et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

## 4. Réception de la plainte

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

**St- Pierre & Associés** - À l'attention de : M. René Paquin  
Personne responsable de la protection des renseignements personnels  
9001, Boulevard de l'Acadie, bureau 901, Montréal (Québec) H4N 3H5

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- Le nom du plaignant;
- Son adresse;
- Son numéro de téléphone;
- Son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant;
- La qualité du plaignant : En son nom personnel, en tant que tiers;
- Les motifs de la plainte soumise.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employée ou employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique.

Tout employée ou employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à St-Pierre & Associés sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à St- Pierre & Associés, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit cinq (5) jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- La politique de traitement des plaintes.

## **5. Création du dossier de plainte**

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

## **6. Traitement d'une plainte**

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les trente (30) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de St-Pierre & Associés à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

## **7. Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le 22 septembre 2023.

Pour toute question ou commentaire concernant le traitement des plaintes, nous vous invitons à communiquer directement avec le responsable :

**St- Pierre & Associés** - À l'attention de : M. René Paquin  
Personne responsable de la protection des renseignements personnels  
9001, Boulevard de l'Acadie, bureau 901, Montréal (Québec) H4N 3H5