

## Politique de demande d'accès d'une personne concernée

### Introduction

Les particuliers ont le droit d'accéder à leurs données personnelles et à de l'information complémentaire. Le droit d'accès permet aux particuliers de connaître et de vérifier la légitimité du traitement. Notre entreprise doit se conformer aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et pouvoir démontrer sa conformité au Commissaire de l'Information du Canada (ICO).

### But

Cette procédure définit le processus concernant le traitement ou la réponse aux demandes d'accès aux données personnelles faites par des personnes concernées ou par un tiers qui représente les intérêts de la personne concernée. Elle s'applique largement à travers toutes les entités possédées, contrôlées ou exploitées par ComputerTalk et à tous les employés qui traitent les Données Clients.

### Responsabilité

Chez ComputerTalk, la responsabilité globale d'assurer la conformité aux exigences de la législation connexe relative au traitement des demandes d'accès d'une personne concernée (SAR) incombe à Jennifer Sutcliffe, notre Déléguée à la protection des données.

Le bureau de service de ComputerTalk est responsable de traiter les demandes d'accès des personnes concernées dans notre entreprise. La fonction de notre bureau de service inclut sans se limiter à:

- Consigner la réception et le règlement de toutes les demandes reçues du demandeur de consulter ses informations personnelles
- Prendre acte de la demande d'accès d'une personne concernée
- Vérifier l'identité de toute personne faisant une demande d'accès d'une personne concernée
- Maintenir un dossier des demandes et de la conformité aux délais règlementaires
- Vérifier si nous sommes le contrôleur des données personnelles de la personne concernée
- S'il y a lieu, décider si une demande est excessive, infondée ou répétitive et communiquer cette décision au demandeur
- Décider si une exception s'applique

Les demandes d'accès d'une personne concernée peuvent être effectuées par écrit, de manière électronique ou verbale. Une demande d'accès d'une personne concernée est une demande de la part d'un particulier (ou de quelqu'un qui agit avec l'autorité d'un particulier):

- a) Pour une confirmation à savoir si nous traitons les données personnelles à son sujet, et, si c'est le cas
- b) Pour avoir accès à ces données personnelles et à certaines autres informations supplémentaires

En cas de doute, si une certaine situation a donné lieu à une demande d'accès d'une personne concernée, contactez [dataprivacy@computer-talk.com](mailto:dataprivacy@computer-talk.com) et fournissez tous les détails de l'incident. Le personnel devrait faire ceci sans retard et dans un délai de sept jours ouvrables.

## Traitement des demandes d'accès d'une personne concernée

Lorsqu'une demande d'accès d'une personne concernée (un modèle de formulaire est annexé) est reçue de la part d'un demandeur, elle devrait provenir de notre bureau de service. Un billet de gravité 4 sera ouvert dans Dynamics sous Demande d'accès d'une personne concernée, où chacune de ces demandes sera consignée et pistée. Avant de traiter une demande, l'identité du demandeur et de la personne concernée doit être vérifiée. Des exemples de documentation qui convient incluent un passeport, une carte d'identité, un permis de conduire, un certificat de naissance valide de même qu'une autre preuve d'adresse (par ex. un compte d'un service public nommé ou un état financier qui date de pas plus de trois mois).

Notre objectif est de déterminer quelle information le demandeur réclame. Si la demande n'est pas claire ou si nous traitons une grande quantité d'information au sujet d'un particulier, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) nous permet de préciser l'information à laquelle la demande se rapporte. Lorsqu'un tel cas est applicable, nous procéderons à une demande pour de l'information additionnelle. Nous devons vérifier si nous traitons les données demandées. Si nous ne traitons pas de telles données, nous devons en informer la personne concernée en conséquence.

ComputerTalk effectuera les requêtes nécessaires dans la base de données, la collecte d'enregistrements et la documentation au besoin. Le règlement fructueux de la demande d'accès d'une personne concernée sera complété dans un délai règlementaire de 30 jours. S'ils sont pertinents pour une demande d'accès d'une personne concernée, le enregistrements de contact accessibles à l'aide d'iceManager et iceJournal seront traitées par des ressources autorisées du côté du Client.

ComputerTalk vérifiera si les données demandées impliquent également des données sur d'autres personnes concernées et s'assurera que ces données soient filtrées avant que les données demandées soient fournies au demandeur; si les données ne peuvent pas être filtrées, ComputerTalk s'assurera que les autres personnes concernées aient consenti à la fourniture de leurs données dans le cadre de la demande d'accès d'une personne concernée. Toute l'information qui a été demandée doit être fournie à moins qu'une exception ne puisse s'appliquer.

Après avoir traité une demande d'accès d'une personne concernée, notre réponse au demandeur devrait inclure:

- Le(s) motif(s) du traitement;
- Les catégories de données personnelles concernées;
- Les destinataires ou les catégories de destinataires auxquels les données personnelles ont été ou seront divulguées, en particulier dans les pays tiers ou les organisations

internationales, incluant toutes sauvegardes appropriées pour le transfert des données internationales;

- La période prévue durant laquelle les données seront conservées ou, si ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette période;
- L'existence du droit de demander la rectification ou l'effacement des données personnelles ou une restriction de traitement des données personnelles relatives à la personne concernée ou de s'opposer à un tel traitement;
- Le droit de déposer une plainte au Commissaire de l'information du Canada;
- Si les données n'ont pas été recueillies de la personne concernée, la source de telles données;
- L'existence de toute prise de décision automatisée, incluant le profilage et toute information significative concernant les facteurs de logique impliqués, de même que la signification et les conséquences envisagées d'un tel traitement pour le demandeur.

## Formulaire de demande d'accès d'une personne concernée

S.v.p. utilisez [ce formulaire](#) si vous faites la demande pour vous-même. Si vous faites une demande pour le compte de quelqu'un d'autre, utilisez [ce formulaire](#).

## Frais

Aucun frais ne peut être facturé pour fournir de l'information en réponse à une demande d'accès d'une personne concernée, à moins que la demande ne soit 'manifestement infondée ou excessive', en particulier parce qu'elle est répétitive. Si ComputerTalk reçoit une demande qui est manifestement infondée ou excessive, elle facturera des frais raisonnables compte tenu des coûts administratifs de la réponse à la demande. Autrement, ComputerTalk pourra refuser de donner suite à la demande. ComputerTalk fournira l'information sur notre décision au demandeur par écrit dans un délai de 30 jours et exposera comment nous sommes parvenus à notre décision.

## Demandes complexes

Si plus de temps est requis pour répondre à des demandes complexes, un délai supplémentaire de deux mois est admissible, pourvu qu'il soit communiqué à la personne concernée en temps opportun, dans un délai de 30 jours. Lorsque nous décidons de ne pas donner suite à la demande de la personne concernée, nous devons informer la personne concernée de cette décision sans délai et au plus tard 30 jours après la réception de la demande.

## Exemptions

Si un membre du personnel croit que nous avons un motif professionnel valide pour une exemption, s.v.p. informez le Comité du RGPD sans délai par courriel à [dataprivacy@computer-talk.com](mailto:dataprivacy@computer-talk.com). L'information assujettie à une exemption doit être caviardée des documents mis à la disposition avec une explication des motifs de la rétention de l'information.

## Plaintes

Lorsqu'un demandeur n'est pas satisfait d'une réponse à une demande d'accès d'une personne concernée, nous devons traiter ceci comme une plainte. Nous devons aviser le demandeur que s'il demeure mécontent du résultat, il peut déposer une plainte auprès du Commissaire de l'information du Canada.

## Déclaration de manquement

Les manquements à cette politique par les membres du personnel feront l'objet d'une enquête et peuvent entraîner une action disciplinaire.

## Révision et autorisation

Historique de l'approbation et de la modification	Détails
Autorité d'approbation originale et date	26 mai 2022

Cette politique sera revue annuellement, Toute question concernant cette politique devrait être adressée à [dataprivacy@computer-talk.com](mailto:dataprivacy@computer-talk.com).