

- ☐ Règlement
- ☐ Politique (cadre, code)
- ☒ Procédure (directive, guide, référentiel)

**DIRECTIVE RELATIVE AUX RÈGLES ENCADRANT LA GOUVERNANCE
DU CSSHL À L'ÉGARD DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Approbation :	Direction générale
Responsable :	Direction du service du secrétariat général
Date d'approbation :	2025-08-19
Date d'entrée en vigueur :	2025-08-19
Date prévue de révision :	Au besoin
Résolution	N/A

Liste des écrits de gestion remplacés :
N/A

Consultations effectuées :
Comité AIPRP (2025-04-10)
Comité consultatif de gestion (2025-08-19)

TABLE DES MATIÈRES

1.	Cadre juridique.....	3
2.	But et objectifs de la directive.....	3
3.	Champ d'application.....	3
4.	Définitions	3
5.	Rôles et responsabilités.....	5
5.1	Plus haute autorité (direction générale).....	5
5.2	Comité sur l'accès (AIPRP)	5
5.3	Responsable.....	6
5.4	Direction d'école, de centre et de service.....	7
5.5	Personnes.....	7
6.	Exigences légales et principes concernant la protection des renseignements personnels	8
6.1	Collecte	8
6.2	Utilisation	8
6.3	Communication	8
6.4	Conservation et destruction	9
6.5	Projets particuliers.....	9
7.	Mesures de protection particulières lors de sondage.....	9
7.1	Sondage visé.....	9
7.2	Nécessité	10
7.3	Mesures de protection	10
7.4	Approbation et consultation	10
8.	Activités de formation et de sensibilisation	10
8.1	Activités de formation et de sensibilisation.....	10
9.	Processus de traitement des plaintes	11
9.1	Dépôt d'une plainte et contenu.....	11
9.2	Traitement de la plainte	11
10.	Diffusion	11
11.	Entrée en vigueur	12

Outil développé en collaboration avec la Fédération des centres de services scolaires du Québec, la Table des secrétaires généraux des commissions scolaires anglophones du Québec et Morency, sociétés d'avocats S.E.N.C.R.L. (2023).

1. CADRE JURIDIQUE

La présente directive découle des articles 52.2 et 63.3 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1, ci-après « LAI »).

La présente directive doit être lue en concordance avec les orientations, encadrements ou autres outils en vigueur au Centre de services scolaire des Hautes-Laurentides concernant la protection des renseignements personnels.

2. BUT ET OBJECTIFS DE LA DIRECTIVE

La présente directive a pour but de doter le CSSHL de règles encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels de manière à permettre à toute personne visée par la présente directive de connaître et de comprendre les exigences légales et les principes de protection des renseignements personnels applicables en vertu de la LAI.

Elle a également pour but d'informer toute personne susceptible de transmettre des renseignements personnels au CSSHL des règles applicables à leur cueillette, utilisation, communication et conservation.

Les objectifs de la directive sont les suivants :

- Déterminer les rôles et responsabilités des personnes visées par la présente directive;
- Énoncer les exigences légales et les principes sur lesquels repose la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués et conservés dans le cadre de l'exercice des fonctions du CSSHL;
- Déterminer les mesures de protection particulières applicables à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre d'un sondage;
- Établir un processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels au CSSHL;
- Décrire les activités de formation et de sensibilisation à la protection des renseignements personnels offerts aux membres du personnel du CSSHL.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique à l'ensemble du personnel du CSSHL (écoles, centres, services). Elle s'applique également aux membres du conseil d'administration, aux membres des conseils d'établissements et aux membres des différents comités du CSSHL.

Elle n'a pas pour effet de limiter les orientations, les autres encadrements ou directives adoptés par le conseil d'administration/conseil des commissaires, la direction générale ou les directions de services, d'écoles ou de centres relativement à la protection des renseignements personnels.

4. DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans la présente directive sont ceux de la LAI et des autres encadrements légaux applicables, sauf indication contraire.

Pour faciliter la compréhension de la présente directive, on entend par :

Comité AIPRP	Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du CSSHL composé du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (aussi CSIO – Cheffe de la sécurité de l'information organisationnelle), de la direction générale, de la direction des ressources informatiques (aussi COMSI – Coordonnateur organisationnel des mesures de sécurité de l'information) et de toute autre personne dont l'expertise est requise.
Commission	Commission d'accès à l'information du Québec.
Consentement	Accord, acquiescement, assentiment volontaire d'une personne autorisée à la cueillette, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels. Pour être valide, sous réserve d'autres exigences prévues par la loi, ce consentement doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Il doit être demandé en des termes et clairs. Il ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il est demandé.
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	Démarche préventive d'évaluation qui consiste à considérer tous les facteurs d'un projet qui entraîneraient des conséquences positives et négatives sur le respect de la vie privée des personnes concernées afin d'identifier des mesures propres à mieux protéger leurs renseignements personnels et à respecter davantage leur vie privée.
Incident de confidentialité	1. L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel 2. L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel 3. La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel 4. La perte d'un renseignement personnel 5. Toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement
Personne	Personne visée par le champ d'application de la présente directive agissant au nom du CSSHL dans le cadre de ses fonctions.
Personne autorisée	Personne physique concernée par le renseignement personnel recueilli, utilisé ou communiqué qui est apte à consentir, ou lorsqu'applicable, son représentant légal ou le titulaire de l'autorité parentale. Sans limiter la généralité de ce qui précède, et sauf exception, le titulaire de l'autorité parentale consent pour un mineur de moins de 14 ans. Le mineur de 14 ans et plus ou le titulaire l'autorité parentale consent pour le mineur de 14 ans et plus.
Plus haute autorité	Direction générale.

Renseignement personnel	Renseignement qui concerne une personne physique et permet directement ou indirectement de l'identifier.
Renseignement personnel anonymisé	Renseignement personnel dont il est en tout temps raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement la personne concernée.
Renseignement personnel dépersonnalisé	Renseignement personnel qui ne permet plus d'identifier directement la personne concernée.
Renseignement personnel sensible	Renseignement personnel qui, par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.
Responsable	Personne désignée comme responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.
Requérant	Personne qui transmet une demande d'accès aux documents, une demande de communication de renseignements personnels ou de rectification en vertu de la LAI.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 PLUS HAUTE AUTORITÉ (DIRECTION GÉNÉRALE)

- 5.1.1. Déléguer par écrit les fonctions de Responsable (réf. : art. 8, LAI);
- 5.1.2. S'assurer de la mise en place et du bon fonctionnement du Comité AIPRP (réf. : art. 8,1 LAI);
- 5.1.3. Établir, par directive, les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être communiqués sans le consentement des personnes concernées, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, par les membres du personnel (réf. : art. 59.1, LAI);
- 5.1.4. Adopter les règles de gouvernance et toutes autres directive ou encadrement requis pour assurer le respect de la LAI, voir à leur mise à jour au besoin.

5.2 COMITÉ SUR L'ACCÈS (AIPRP)

- 5.2.1. Soutenir le CSSHL dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations en vertu de la LAI (réf. : art. 8.1, LAI);
- 5.2.2. Approuver les règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels (réf. : art. 63.3, LAI);
- 5.2.3. Être consulté au début de tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels (réf. : art. 63.5, LAI);

- 5.2.4. Suggérer, à toute étape d'un projet visé l'article 5.2.3, des mesures de protection des renseignements personnels applicables à ce projet (réf. : art. 63.6, LAI);
- 5.3.5. Exercer toute autre fonction en lien avec la protection de renseignements personnels à la demande de la plus haute autorité.

5.3 RESPONSABLE

- 5.3.1. Recevoir les demandes d'accès aux documents, de communication ou de rectification de renseignement personnel, s'assurer qu'elles soient traitées selon les dispositions LAI, incluant la transmission de tout avis requis par la LAI et rendre une décision dans le délai prévu (réf. : arts. 45 à 52, 97 à 102, LAI);
- 5.3.2. Prêter assistance au requérant lorsque sa demande n'est pas suffisamment précise ou lorsqu'il le requiert, pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés (réf. : arts. 42 et 95, LAI);
- 5.3.3. Prêter assistance au requérant qui le demande pour l'aider à comprendre la décision transmise (réf. : arts. 50 et 100, LAI);
- 5.3.4. Veiller à ce que tout document qui a fait l'objet d'une demande d'accès, de communication ou de rectification soit conservé le temps requis pour permettre au requérant d'épuiser les recours prévus à la LAI (réf. : arts. 52.1 et 102.,1 LAI);
- 5.3.5. Veiller à l'analyse et prendre position sur l'application d'une situation d'exception prévue à la LAI en matière de collecte, d'utilisation, de communication ou de conservation des renseignements personnels;
- 5.3.6. Le cas échéant, veiller à la rédaction de mandat, d'entente ou de contrat à intervenir entre le CSSHL et une personne ou un organisme impliquant un renseignement personnel dont il a la responsabilité, lorsque requis par la LAI;
- 5.3.7. Exercer les responsabilités qui lui sont dévolues suivant la *Directive sur les rôles et responsabilités en cas d'incidents de confidentialité* [SG-2024-28] du CSSHL;
- 5.3.8. S'assurer de la mise en place, de la tenue et de l'inscription des données requises aux différents registres prévues dans la LAI (réf. : arts. 41.3, 60, 60.1, 63.8, 63.11, 64, 65.1, 67.3, 91, LAI);
- 5.3.9. Établir et tenir à jour, en collaboration avec les directions d'école, de centre et de service, l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, incluant notamment, les catégories de personne qui ont accès à chaque fichier dans l'exercice de leurs fonctions (réf. : art. 76, LAI);
- 5.3.10. Veiller à établir et tenir à jour le plan de classification des documents qu'il détient (réf. : art. 16, LAI);
- 5.3.11. Traiter les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels en conformité de la présente directive;
- 5.3.12. Veiller à la sensibilisation et à la formation des Personnes en matière de protection des renseignements personnels en conformité de la présente directive;
- 5.3.13. Veiller au développement, à la mise en place et à la diffusion d'outils, de documents modèles, de documents de référence ou autres pour favoriser le respect de la LAI par le CSSHL et les Personnes;
- 5.3.14. Assurer un rôle de soutien et de conseil relativement à toute question touchant l'accès aux documents ou à la protection des renseignements personnels;

- 5.3.15. Agir à titre de représentant auprès des autres organismes publics et de la Commission pour toutes les questions relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels;
- 5.3.16. Exercer toute autre fonction prévue à la LAI ou à la demande de la plus haute autorité.

5.4 DIRECTION D'ÉCOLE, DE CENTRE ET DE SERVICE

- 5.4.1. S'assurer du respect de la présente directive par les Personnes sous leur responsabilité;
- 5.4.2. Identifier, pour leur école, centre ou service, les renseignements personnels qu'il détient;
- 5.4.3. Mettre en place dans leur école, centre ou service des mesures de protection des renseignements personnels qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité, de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support, voir à leur diffusion et à leur application par les Personnes sous leur responsabilité;
- 5.4.4. Exercer les responsabilités qui leur sont dévolues suivant *Directive sur les rôles et responsabilités en cas d'incidents de confidentialité* [SG-2024-28] du CSSHL;
- 5.4.5. En collaboration avec le Responsable, veiller à ce que les formations et les activités de sensibilisation prévues à la présente directive soient offertes aux Personnes sous leur responsabilité et s'assurent que ces dernières y participent;
- 5.4.6. Collaborer avec le Responsable au développement, à la mise en place et à la diffusion d'outils, de documents modèles, de documents de référence ou autres pour favoriser le respect de la LAI dans leur école, centre ou direction;
- 5.4.7. Communiquer, au besoin, avec le Responsable pour toute question relative aux demandes d'accès à des documents ou à la protection des renseignements personnels dans son école, centre ou service.

5.5 PERSONNES

- 5.5.1. Prendre connaissance et respecter la présente directive, notamment les exigences légales et principes concernant la protection des renseignements personnels prévus dans la présente directive;
- 5.5.2. Participer aux formations et aux activités de sensibilisation prévues à la présente directive;
- 5.5.3. Collaborer, sur demande, avec le Responsable lors du traitement d'une demande d'accès à des documents, de communication ou de rectification de renseignement personnel ou de toute autre démarche de même nature au regard de la LAI;
- 5.5.4. Collaborer, sur demande, avec le Responsable lors du traitement d'une plainte visée par la présente directive;
- 5.5.5. Communiquer, au besoin, avec leur supérieur relativement à la présente directive pour obtenir des précisions, des conseils ou l'informer d'une problématique dans l'application de la présente directive ou d'un cas particulier en matière de protection des renseignements personnels.

6. EXIGENCES LÉGALES ET PRINCIPES CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

6.1 COLLECTE

- 6.1.1. Une Personne doit recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions du CSSHL ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion (réf. : art. 64, LAI);
- 6.1.2. Toute collecte effectuée à un autre titre sera permise dans les cas prévus par la loi et doit être préalablement autorisée par le Responsable;
- 6.1.3. Toute personne qui fournit un renseignement personnel dans le cadre d'une collecte effectuée suivant la LAI consent à leur utilisation et à leur communication aux fins divulguées lors de la collecte (réf. : art. 65.0.2, LAI);
- 6.1.4. Toute collecte de renseignements personnels concernant un mineur de moins de 14 ans ne peut être effectuée auprès de celui-ci sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice de ce mineur (réf.: art. 64.1, LAI). Dans ce cas, le Responsable doit en être préalablement informé;

6.2 UTILISATION

- 6.2.1. Une Personne peut utiliser un renseignement personnel pour les fins pour lesquelles il a été recueilli (réf. art. 65.1, LAI);
- 6.2.2. Une utilisation à une autre fin sera permise avec le consentement de la personne autorisée (réf. art. 65.1, LAI);
- 6.2.3. Dans les mesures du possible, un tel consentement devrait être obtenu de manière expresse, préférablement par écrit;
- 6.2.4. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible, le consentement doit être obtenu de manière expresse (réf.: art. 65.1, LAI);
- 6.2.5. Une utilisation à une autre fin peut être permise, sans le consentement de la personne autorisée, pour les situations prévues dans la *Loi* (réf.: art. 65.1, LAI);
- 6.2.6. Une Personne a accès, sans le consentement de la personne autorisée, à un renseignement personnel lorsqu'elle a qualité pour le recevoir et qu'il est nécessaire à l'exercice de ses fonctions (réf. : art. 62, LAI);

6.3 COMMUNICATION

- 6.3.1. Une Personne ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne autorisée (réf.: art. 59, LAI);
- 6.3.2. Dans les mesures du possible, le consentement obtenu devrait être de manière expresse, préférablement par écrit;
- 6.3.3. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible, le consentement doit être obtenu de manière expresse (réf.: art. 59, LAI);
- 6.3.4. Une Personne peut communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée dans les cas prévus par la loi (Réf. : art. 59, LAI) en tenant compte, le cas échéant, des mesures d'encadrements internes pouvant exister au CSSHL;

- 6.3.5. La communication d'un renseignement personnel sans le consentement de la personne autorisée dans les cas prévus par la loi doit être préalablement autorisée par le Responsable.

6.4 CONSERVATION ET DESTRUCTION

- 6.4.1. Une Personne doit connaître et appliquer les mesures de sécurité déterminées par le CSSHL pour chaque renseignement personnel auquel elle a accès (réf. : art. 63.1, LAI);
- 6.4.2. À défaut, une Personne doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels auxquels elle a accès, et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support (réf.: art. 63.1, LAI);
- 6.4.3. Une Personne qui a connaissance d'un incident de confidentialité doit appliquer la *Directive sur les rôles et responsabilités en cas d'incidents de confidentialité* [SG-2024-28] du CSSHL;
- 6.4.4. Lorsqu'une Personne est informée ou des motifs raisonnables de croire que les renseignements personnels qu'elle conserve ne sont plus à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés, elle en avise rapidement sa direction d'école, de centre ou de service afin que les actions appropriées soient prises (réf. : art. 72, LAI);
- 6.4.5. Une Personne doit connaître et appliquer le calendrier de conservation (délai et manière prévus) du CSSHL ou toute autre mesure de même nature mise en place dans son école, centre ou service à l'égard de renseignements personnels auxquels elle a accès (réf. : art. 73, LAI);
- 6.4.6. À défaut, une Personne doit prendre les mesures pour détruire de manière sécuritaire un renseignement personnel qu'elle conserve lorsque les fins pour lesquelles il a été recueilli ou utilisé sont accomplies. De telles mesures doivent être raisonnables en fonction notamment de la sensibilité, de la quantité et du support du renseignement personnel concerné (réf. : art. 73, LAI);
- 6.4.7. L'utilisation d'un renseignement personnel anonymisé est permise à des fins d'intérêt public, lorsque les fins pour lesquelles il a été recueilli ou utilisé sont accomplies et après autorisation du Responsable (réf. : art 73, LAI).

6.5 PROJETS PARTICULIERS

- 6.5.1. Une Personne responsable d'un projet visé aux articles 63.5, 64, 65.5, 67.2.1, 68 et 70.1 de la LAI doit s'assurer qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est effectuée sous la coordination du Responsable et que toutes les conditions prévues dans la LAI relativement à ce projet soient respectées.
- 6.5.2. Une Personne responsable d'un projet visé aux articles 64, 67.2, 67.2.1, 68 et 70.1 de la LAI doit s'assurer qu'une entente ou un contrat écrit a été conclu sous la direction du Responsable et est en vigueur avant de procéder à toute collecte, utilisation ou communication de renseignement personnel.

7. MESURES DE PROTECTION PARTICULIÈRES LORS DE SONDAGE

7.1 SONDAGE VISÉ

- 7.1.1. Seul un sondage demandant l'utilisation ou la collecte de renseignements personnels est visé par la présente directive;

- 7.1.2. Le cas échéant, tous les types de sondage (ex. : d'opinion, de satisfaction, de mesure de la qualité des services, études de marché) sont visés, quelle qu'en soit la forme (ex : entrevue individuelle ou de groupe, sondage sous forme de questionnaire, sondage automatisé).

7.2 NÉCESSITÉ

- 7.2.1. Une Personne doit, avant de débiter un sondage, évaluer la nécessité de recourir au sondage dans le cadre de la mission du CSSHL;
- 7.2.2. Ce faisant, une Personne doit :
- 7.2.2.1. Établir le but et les objectifs du sondage;
 - 7.2.2.2. Vérifier la possibilité de procéder au sondage sans utiliser ou recueillir des renseignements personnels.

7.3 MESURES DE PROTECTION

- 7.3.1. Une Personne doit également, avant de débiter un sondage :
- 7.3.1.1. Identifier les renseignements personnels à utiliser et obtenir les autorisations nécessaires;
 - 7.3.1.2. S'assurer de limiter la quantité de renseignements personnels utilisé ou recueilli et éviter la collecte de renseignement personnel sensible;
 - 7.3.1.3. Prévoir qui aura accès aux renseignements personnels utilisés ou recueillis dans le cadre du sondage, les mesures de sécurité qui seront applicables pour en assurer la protection, la durée de leur conservation et de leur destruction, le tout en fonction des exigences légales et des principes établis dans la présente directive;
 - 7.3.1.4. Au besoin, procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

7.4 APPROBATION ET CONSULTATION

- 7.4.1. Avant de réaliser le sondage, une Personne doit avoir obtenu l'accord de la direction de l'école, du centre ou du service concerné;
- 7.4.2. Le Responsable ou le Comité AIPRP peuvent être consultés.

8. ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

8.1 ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

- 8.1.1. Lors de l'entrée en fonction d'une Personne, et au besoin par la suite, son supérieur doit lui remettre copie de la présente directive et de la *Directive sur les rôles et responsabilités en cas d'incidents de confidentialité* [SG-2024-28] du CSSHL, en lui transmettant les informations nécessaires à leur compréhension;
- 8.1.2. Annuellement, la direction de l'école, du centre ou du service, en collaboration avec le Responsable, veille à ce que les Personnes sous leur responsabilité soient sensibilisées relativement aux exigences et principes entourant la protection des renseignements personnels, par exemple :
- 8.1.2.1. Leur rôles et responsabilités en matière de protection des renseignements personnels;

- 8.1.2.2. Les mesures de sécurité entourant la protection des renseignements personnels ;
- 8.1.2.3. Les règles entourant la conservation et la destruction des renseignements personnels ;
- 8.1.2.4. L'identification et la gestion des incidents de confidentialité.
- 8.1.3. Les activités de sensibilisation sont effectuées de différentes manières : formation, séance de discussion, capsule au courriel d'information, etc.
- 8.1.4. Au besoin, le Responsable peut identifier des formations ou des activités de sensibilisation qui doivent être mises en place pour une catégorie de personnes, une école, un centre ou un service, sur un ou des sujets qu'il détermine.

9. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

9.1 DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ ET CONTENU

- 9.1.1. Une personne peut porter plainte auprès du Service du secrétariat général relativement au non-respect, par le CSSHL de ses obligations en matière de protection des renseignements personnels;
- 9.1.2. Une telle plainte sera transmise préférablement par courriel à l'adresse suivante : chartrand.etienne@cssh.l.gouv.qc.ca.
- 9.1.3. La plainte doit comporter une description de l'évènement ayant conduit à la plainte, incluant, la période concernée, les renseignements personnels impliqués et la nature du redressement recherché;
- 9.1.4. Dans le cas où la plainte implique la conduite du Responsable, elle sera adressée et traitée par la direction générale conformément à la section 9.2.

9.2 TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

- 9.2.1. Le Service du secrétariat général accuse réception de la plainte dans un délai raisonnable de la réception;
- 9.2.2. Le Service du secrétariat général peut rejeter sommairement toute plainte frivole, vexatoire ou de mauvaise foi. Il doit alors en informer la personne ayant déposé la plainte;
- 9.2.3. Le Service du secrétariat général peut refuser de traiter une plainte si l'évènement a fait l'objet d'un recours en justice, à l'inclusion de toute demande devant la Commission;
- 9.2.4. Le Service du secrétariat général analyse la plainte avec diligence et transmet sa conclusion à la personne ayant déposé la plainte dans les 30 jours de la réception de celle-ci;
- 9.2.5. Le cas échéant, le Service du secrétariat général s'assure de la mise en place des correctifs appropriés.

10. DIFFUSION

- 10.1. Le Responsable s'assure de la diffusion de la présente directive auprès des différentes unités administratives.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

- 11.1. La présente directive doit être approuvée par le Comité AIPRP;
- 11.2. La présente directive entre en vigueur le à la date de son approbation par la direction générale.