

---

# VALÉRIE LABERGE

Avocate et médiatrice familiale

## **Procédure de demande de désindexation et de suppression des renseignements personnels**

### **1. Objectif**

Le but de cette procédure est de fournir un mécanisme structuré pour gérer les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels émanant de nos clients.

### **2. Portée**

Cette procédure s'applique à notre équipe interne chargée de la gestion des demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels. Elle couvre toutes les informations publiées sur nos plateformes en ligne, y compris notre site web, nos bases de données ou tout autre support numérique utilisé par nos clients.

### **3. Définition**

Suppression des renseignements personnels : action d'effacer complètement les données, les rendant indisponibles et irrécupérables.

Désindexation des renseignements personnels : retrait des informations des moteurs de recherche, les rendant moins visibles, mais toujours accessibles directement.

La suppression élimine définitivement les données, tandis que la désindexation limite leur visibilité en ligne.

### **4. Procédure**

#### **a. Réception des demandes**

- i. Les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels doivent être reçues par la personne responsable désignée.

---

# VALÉRIE LABERGE

Avocate et médiatrice familiale

- ii. Les clients peuvent soumettre leurs demandes par le biais de canaux spécifiques tels que le formulaire en ligne, l'adresse courriel dédiée ou le numéro de téléphone.

## **b. Vérification de l'identité**

- i. Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable.
- ii. Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne.
- iii. Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, il peut être refusé de donner suite à la demande.

## **c. Évaluation des demandes**

- i. La personne responsable doit examiner attentivement les demandes et les renseignements personnels concernés pour déterminer leur admissibilité à la désindexation ou à la suppression.
- ii. Les demandes doivent être traitées de manière confidentielle et dans le respect des délais prévus.

## **d. Raison d'un refus**

- i. Il existe aussi des raisons parfaitement valables pour lesquelles nous pourrions refuser de supprimer ou de désindexer des renseignements personnels :
  1. Pour continuer à fournir des biens et des services au client;
  2. Pour des raisons d'exigence du droit du travail;
  3. Pour des raisons juridiques en cas de litige.

---

# VALÉRIE LABERGE

Avocate et médiatrice familiale

## **e. Désindexation ou suppression des renseignements personnels**

- i. La personne responsable doit prendre les mesures nécessaires pour désindexer ou supprimer les renseignements personnels conformément aux demandes admissibles

## **f. Communication du suivi**

- i. La personne responsable est chargée de communiquer avec les demandeurs tout au long du processus, en fournissant des confirmations d'accusé de réception et des mises à jour régulières sur l'état d'avancement de leur demande.
- ii. Tout retard ou problème rencontré lors du traitement des demandes doit être communiqué aux demandeurs avec des explications claires.

## **g. Suivi et documentation**

- i. Toutes les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels, ainsi que les actions entreprises pour y répondre, doivent être consignées dans un système de suivi dédié.
- ii. Les enregistrements doivent inclure les détails des demandes, les mesures prises, les dates et les résultats des actions effectuées.

Dernière mise à jour : 23 septembre 2023