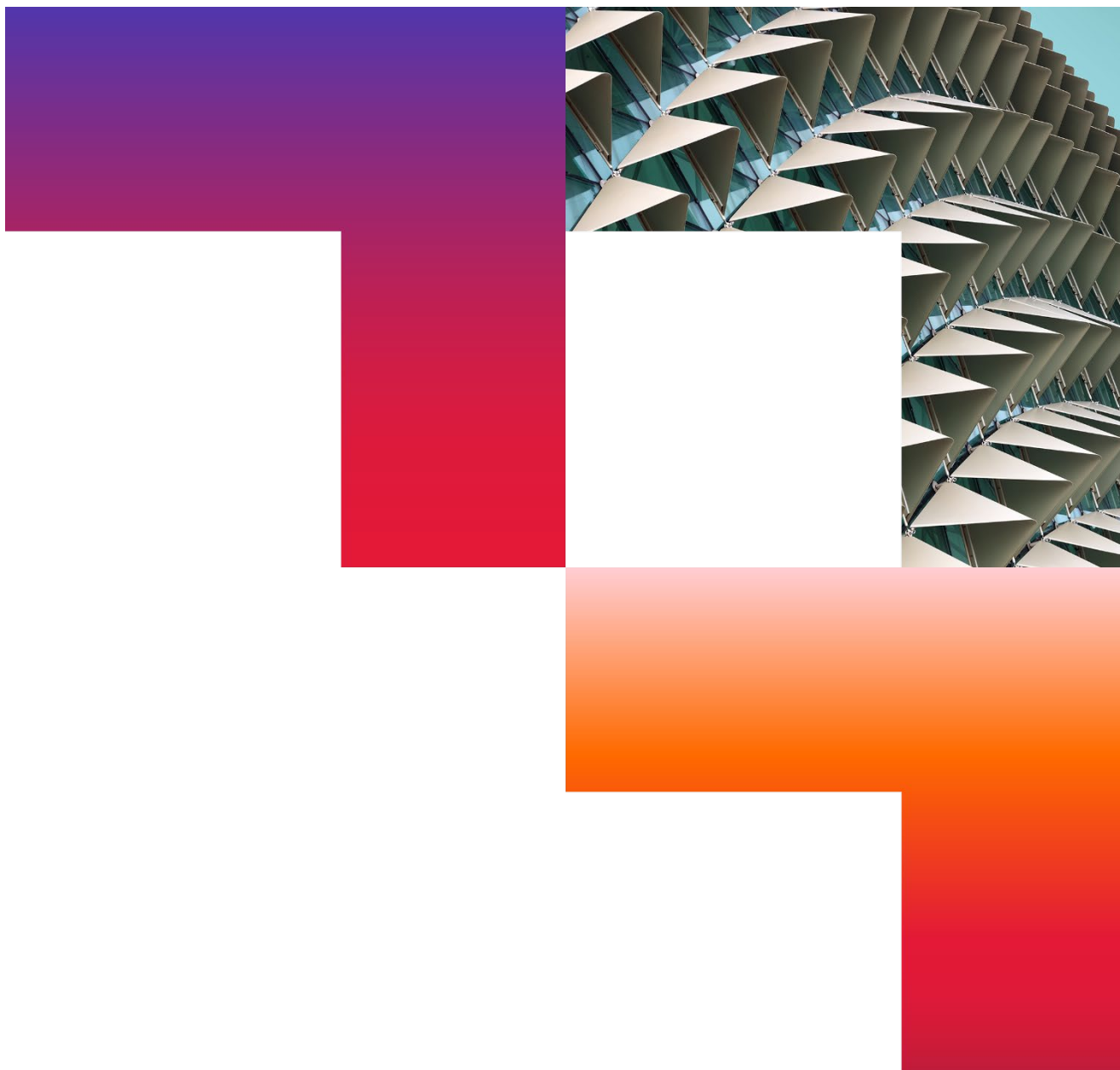




BCR C – CGI Responsable du Traitement Annexe D – Procédure de gestion des demandes et des plaintes des personnes concernées

CGI

Avant toute chose, veuillez noter que les définitions de termes spécifiques en lettres majuscules tels qu'ils sont utilisés dans ce document sont disponibles dans les BCR-C, sauf définition contraire ci-après.

Les personnes physiques dont les Données à Caractère Personnel sont collectées et utilisées par CGI, notamment les Associés de CGI, clients/employés des clients de CGI, ont des droits spécifiques concernant la collecte et l'utilisation de leurs Données à Caractère Personnel. Lorsque CGI collecte et utilise des Données à Caractère Personnel pour son propre compte (c.-à-d. en tant que Responsable du Traitement), CGI doit veiller à traiter rapidement toute demande ou réclamation (**Demande**) émanant d'une Personne Concernée (c.-à-d. d'une personne physique) au sujet de l'exercice de ses droits à la protection des données (**Demandeur**) afin de se conformer aux BCR-C, ainsi qu'à la Législation Applicable en matière de Protection des Données.

Le présent document décrit comment CGI traite la Demande d'une Personne Concernée lorsque CGI agit en tant que Responsable du Traitement (parties prenantes, étapes et chronologie). Inversement, toute Demande émanant de personnes physiques dont les Données à Caractère Personnel sont Traitées par CGI uniquement pour le compte d'un client de CGI doit être gérée conformément à la Procédure de traitement des demandes et réclamations de personnes concernées (CGI en tant que Sous-Traitant).

I. ÉTAPES ET CHRONOLOGIE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Toute Demande doit être envoyée par e-mail à privacy@cgi.com. Le pays et l'Unité d'Affaires (**UA**) où le Demandeur réside doivent être clairement mentionnés dans la Demande.

L'équipe protection des données personnelles de CGI centralise toutes les Demandes et désigne la personne responsable de la gestion et de la coordination de la réponse (**Gestionnaire de demande**). L'équipe protection des données personnelles de CGI détermine également les autres parties prenantes devant être impliquées dans la procédure.

ÉTAPES	ACTIONS
Avertissement : le Gestionnaire de demande doit veiller à ce que la Demande soit traitée <u>dans un délai d'un (1) mois maximum</u>, sauf disposition contraire stipulée ci-dessous. Chacune des étapes décrites ci-dessous doit être entreprise dans les plus brefs délais pour veiller à ce que le délai maximum d'un mois soit respecté. CGI peut être tenue responsable en cas de non respect de ce délai.	
1	Réception de la Demande A réception d'une Demande, l'équipe protection des données personnelles de CGI envoie un accusé de réception au Demandeur dans les plus brefs délais et si possible dans la semaine qui suit la réception de la Demande envoyée par le Demandeur. Par défaut, le Gestionnaire de demande est le PAPD UAS responsable du pays ou la BU où la Demande a été émise. L'équipe protection des données personnelles de CGI peut désigner un autre Gestionnaire de demande, notamment si aucun pays ou UA n'a été spécifié.
2	Analyse de la Demande Le Gestionnaire de demande examine les informations fournies pour déterminer les points suivants : • Il possède les informations requises pour traiter la Demande. • Il juge la Demande légitime et raisonnable (par ex., contrairement à une demande où il manque la preuve de l'identité du Demandeur, une demande excessive, répétitive ou manifestement infondée, soumise illégalement pour le compte d'autrui, etc.). Dans la mesure du possible, le Gestionnaire de demande obtient le plus d'informations possible afin de traiter la Demande correctement. Au minimum, il doit obtenir les informations suivantes : • Prénom, nom • Coordonnées

	• Étendue de la demande • Date approximative à laquelle les données ont été collectées et description du contexte dans lequel les données ont été collectées (si possible). Lorsque la loi le permet, le Gestionnaire de demande obtient et vérifie la preuve de l'identité du Demandeur pour déterminer si le Demandeur est bien la personne physique concernée par les Données à Caractère Personnel.
3	Traitement de la demande ❖ Informations insuffisantes fournies par le Demandeur Si les informations fournies par le Demandeur ne sont pas suffisantes pour traiter la Demande, le Gestionnaire de demande doit envoyer une demande d'informations supplémentaires au Demandeur. Si la Demande est complexe et nécessite des efforts disproportionnés ou en cas de Demandes multiples, le délai de réponse peut être prolongé jusqu'à deux mois au total. Une telle extension est exceptionnelle et uniquement possible si le Gestionnaire de demande peut prouver que la Demande est vraiment complexe. Lorsque le Gestionnaire de demande souhaite appliquer cette extension de délai, l'approbation préalable de l'équipe protection des données personnelles de CGI est requise. Dans ce cas, le Demandeur doit être informé de cette extension dans un délai d'un mois à compter de la réception de la Demande, en expliquant les motifs de la prolongation du délai de traitement. ❖ Demande légitime Si les informations disponibles fournies par le Demandeur sont suffisantes et si la Demande est jugée légitime, le Gestionnaire de demande doit procéder comme suit : (i) Contacter les points de contact uniques (SPOC) au sein des Services Corporatifs et/ou équipes opérationnelles concernés qui gèrent les données en question pour trouver les informations requises dans la Demande, dans les plus brefs délais et dans la mesure du possible dans les six jours ouvrables qui suivent la réception de la Demande. Les SPOC doivent collecter et envoyer les informations pertinentes en rapport avec la Demande au Gestionnaire de demande. (ii) Éditer les informations transmises par les SPOC pour vérifier qu'elles concernent uniquement le Demandeur et qu'elles correspondent précisément à l'étendue de la Demande (aucun ensemble de données supplémentaire ne doit être communiqué). (iii) Valider auprès du service juridique local les Données à Caractère Personnel à communiquer et le format de communication approprié, et répondre au Demandeur. ❖ Demande jugée illégitime Si le Gestionnaire de demande estime que la Demande n'est pas légitime, il doit immédiatement clore le cas. Le Gestionnaire de demande doit répondre au Demandeur dans les plus brefs délais après réception de la Demande, en demandant au Demandeur d'expliquer de manière plus détaillée pourquoi il a l'intention d'exercer ses droits. - Si après réception des informations supplémentaires envoyées par le Demandeur, <u>la Demande est jugée légitime</u>, le Gestionnaire de demande doit veiller à répondre à la Demande dans les plus brefs délais en suivant les étapes susmentionnées pour le traitement des Demandes légitimes. - Si, après réception des informations supplémentaires envoyées par le Demandeur, le Gestionnaire de demande juge que <u>la Demande n'est pas légitime</u>, le Gestionnaire de

	demande doit expliquer pourquoi il considère que la demande/réclamation est manifestement infondée ou excessive, et il doit répondre au Demandeur. Le Gestionnaire de demande doit spécifier sa décision dans les plus brefs délais . Des consignes d'évaluation de la légitimité de la Demande sont fournies dans les sections II et III de cette procédure. La réponse doit inclure le motif du classement sans suite de la Demande. La formulation de la réponse doit être validée par le Chef de la Protection des Données (CPO).
4	Réclamation portant sur la réponse à une demande/réclamation Si un Demandeur se plaint de la manière dont sa Demande a été traitée, avant ou après qu'une réponse a été fournie, le Gestionnaire de demande doit veiller à en informer le Chef de la Protection des Données (CPO) dans les plus brefs délais après réception de la réclamation. Le Chef de la Protection des Données (CPO) doit décider des prochaines étapes à suivre.
5	Les journaux de la Demande (date de réception de la Demande, date de réponse, etc.) doivent être suivis par le Gestionnaire de demande conformément aux instructions de l'équipe protection des données personnelles de CGI.
Coopération avec le Chef de la Protection des Données (CPO) Pour chacune des étapes ci-dessus, lorsqu'il le juge nécessaire, le Gestionnaire de demande doit être prêt à coopérer avec le Chef de la Protection des Données (CPO) en lui fournissant toutes les informations pertinentes en rapport avec le cas traité. Le Chef de la Protection des Données (CPO) doit alors donner des consignes concernant la gestion du cas en prenant en compte les circonstances locales. Les consignes du Chef de la Protection des Données (CPO) sont exécutoires.	

II. CAS OÙ CGI A LE DROIT DE REFUSER DE TRAITER UNE DEMANDE

A. Demande générale

Même si CGI s'engage à traiter les Demandes efficacement, dans certaines circonstances définies ci-dessous, CGI peut se réserver le droit de ne pas traiter une Demande.

CGI peut s'opposer à une Demande si le fait d'accéder à cette Demande implique de communiquer les informations suivantes au Demandeur :

- Informations couvertes par le secret professionnel, dans la limite autorisée par la législation applicable de l'EEE ou des États membres ;
- Informations/Données à Caractère Personnel concernant d'autres personnes physiques (sauf si la demande/réclamation concernant d'autres personnes physiques est jugée légalement acceptable, par ex. demandes concernant des enfants ou des personnes décédées, ou demandes pour lesquelles un effort raisonnable limiterait les risques pour les Données à Caractère Personnel de tiers) ;
- Informations que CGI n'est légalement pas autorisée à communiquer ;
- Informations Traitées par CGI dans le cadre d'une enquête en cours ou relatives à un litige en cours, dans la mesure autorisée par la loi applicable.

Par souci de protection de la vie privée (par ex., données concernant plusieurs personnes physiques), les Données à Caractère Personnel peuvent être caviardées avant d'être communiquées au Demandeur.

B. Demande d'opposition ou de suppression de Données à Caractère Personnel

En outre, dans le cas d'une Demande exigeant l'arrêt du Traitement de Données à Caractère Personnel et/ou la suppression de Données à Caractère Personnel, CGI peut refuser d'accéder à la Demande si ses obligations légales l'empêchent de le faire ou si CGI a un motif légitime impérieux. Ce point doit être examiné au cas par cas et porté devant le Chef de la Protection des Données (CPO), qui prendra une décision finale avant que le Demandeur ne soit informé.

III. LISTE DE CONTRÔLE POUR ÉVALUER UNE DEMANDE

Dès réception d'une Demande, le Gestionnaire de demande doit remplir le formulaire ci-dessous. Ce formulaire a pour but de (i) documenter chaque demande/réclamation reçue et (ii) effectuer une évaluation pertinente de la demande/réclamation. Les questions à traiter dépendent de la nature de la demande/réclamation.

Question à traiter	Réponse (fournir une explication concernant la Demande)	Évaluation (déterminer les risques liés à la Demande et expliquer comment elle peut être traitée et/ou pourquoi elle ne peut pas être traitée)
Quelle est la nature de la Demande ? (par ex. accès, suppression, opposition, rectification, portabilité, réclamation)		
Dispose-t-on d'informations suffisantes pour identifier le Demandeur (par ex. preuve d'identité) ?		
Dispose-t-on d'informations suffisantes à propos de l'étendue de la Demande (par ex. étendue géographique et matérielle) ?		
Le Demandeur est-il déjà en possession des données demandées, ou peut-il facilement y accéder (par ex. via les systèmes de CGI) ?		
La Demande comprend-elle des informations qui ne sont pas dans un format lisible pour le Demandeur ? Si oui, veuillez à expliquer les codes pour que les informations puissent être comprises.		

Question à traiter	Réponse (fournir une explication concernant la Demande)	Évaluation (déterminer les risques liés à la Demande et expliquer comment elle peut être traitée et/ou pourquoi elle ne peut pas être traitée)
Le Demandeur a-t-il envoyé une Demande similaire récemment (par ex. le trimestre dernier) ?		
Est-il techniquement possible de traiter la Demande (notamment compte tenu du volume de données en jeu) ?		
Des tiers sont-ils impliqués dans le Traitement des Données à Caractère Personnel du Demandeur faisant l'objet de la demande/réclamation ?		
Si la Demande était traitée, est-ce que des Données à Caractère Personnel de tiers devraient être communiquées au Demandeur ? Si oui, est-il possible d'extraire uniquement les Données à Caractère Personnel du Demandeur, moyennant des efforts raisonnables et sans risque pour les Données à Caractère Personnel de tiers ?		

IV. COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE DEMANDEUR

Lors des communications avec le Demandeur, il est particulièrement important de démontrer que CGI est prête à coopérer et que le traitement rapide de la Demande est essentiel.

Les informations fournies au Demandeur doivent être exactes et strictement limitées (i) aux données demandées par le Demandeur et (ii) à la liste des informations pouvant être fournies par un Responsable du Traitement en vertu de la Législation Applicable en matière de Protection des Données.

Gardez toujours à l'esprit qu'une demande/réclamation mal gérée peut entraîner une réclamation déposée auprès des Autorités de Contrôle.

Le Gestionnaire de demande doit notamment veiller à respecter le délai d'un mois alloué au traitement de toute Demande reçue.

Lorsqu'une Demande est incomplète, CGI doit veiller à la renvoyer au Demandeur sans présenter la demande d'informations supplémentaires ni la demande de preuve de légitimité de la Demande de manière négative. En d'autres termes, **CGI ne doit pas anticiper l'évaluation finale du problème et ne doit donc pas communiquer au Demandeur les résultats de l'analyse préliminaire.**

CGI ne doit pas retarder le traitement d'une Demande, à moins que cette dernière ne comporte pas les informations nécessaires.

En règle générale, CGI ne doit pas imposer de frais pour une Demande raisonnable. Cependant, dans certains cas, dans la limite autorisée par la loi en vigueur et dans la limite du montant maximum autorisé au niveau national, des frais raisonnables peuvent être imposés à condition que le Demandeur soit informé de ces frais à l'avance.

V. COMMUNICATION

Toutes les demandes concernant cette procédure doivent être envoyées à privacy@cgi.com. Les demandes/réclamations seront conservées par l'équipe protection des données personnelles de CGI pendant une durée maximum de cinq ans.

VI. RÉFÉRENCES

RESPONSABLE DE LA POLITIQUE	AUTORITÉ APPROBATRICE
Chef de la protection des données (CPO)	Chef de la protection des données (CPO)

VII. HISTORIQUE DES RÉVISIONS

VERSION	DATE	DESCRIPTION
1.0		Version initiale
1.1	Janvier 2020	Révision – Aucune modification.
1.2	Mars 2021	Changement de titre de chef de la protection des données à chef de la protection des données personnelles
1.3	Novembre 2022	Révision annuelle - Pas de changement
1.4	Mars 2025	Révision annuelle – modifications textuelles mineures et mise à jour de l'email de contact
1.5	Juin 2026	Révision annuelle - Pas de changement

