



BCR P – CGI Sous-Traitant

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-P, sauf définition contraire ci-après.

Les personnes physiques ont des droits spécifiques concernant le Traitement de leurs Données à Caractère Personnel. Lorsque CGI collecte et utilise des Données à Caractère Personnel pour le compte de ses clients en tant que Sous-Traitant, CGI doit veiller à traiter rapidement toute demande ou réclamation émanant de personnes physiques au sujet de l'exercice de leurs droits à la protection des données afin de se conformer aux BCR-P, ainsi qu'à la Législation Applicable en matière de Protection des Données. Cependant, cela ne s'applique que si CGI Traite les informations demandées.

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

I. CONTENU

Le plus souvent, une Demande émanant d'une Personne Concernée porte sur les situations suivantes :

- Les conditions de Traitement des Données à Caractère Personnel ne sont pas conformes à la Législation Applicable en matière de Protection des Données (par ex. données médicales utilisées, stockées et cryptées de manière non conforme à la loi locale en vigueur).
- La Personne Concernée souhaite exercer ses droits à la vie privée en vertu de la Législation Applicable en matière de Protection des Données, notamment en ce qui concerne les points suivants :
 - Avoir accès aux Données à Caractère Personnel la concernant et Traitées par CGI pour le compte du client avec lequel la personne entretient une relation ;
 - Obtenir la rectification, la suppression ou la suspension de Données à Caractère Personnel inexactes ou incomplètes la concernant, ou qui ne sont plus Traitées pour une finalité licite ou appropriée ;
 - S'opposer au Traitement de ses Données à Caractère Personnel à tout moment, sauf si le Traitement de ces données est requis en vertu de la loi applicable, à condition que la personne physique prouve qu'elle a un motif légitime de s'opposer au Traitement des données dans le cadre de sa situation particulière ;
 - Recevoir ses Données à Caractère Personnel d'une manière structurée, couramment utilisée et dans un format lisible par une machine.

Même si la Personne Concernée entretient une relation directe avec les clients de CGI, il peut arriver que CGI reçoive une Demande émanant directement de la Personne Concernée, ou que le client demande à CGI de traiter la Demande en son nom.

Veuillez vous reporter au contrat conclu avec le client pour vérifier si des conditions spécifiques s'appliquent au traitement de la Demande (par ex., interdiction de communiquer directement avec les personnes physiques). Veuillez consulter vos contacts de l'équipe juridique pour toute question concernant l'interprétation des clauses du contrat à cet égard.

En conséquence, le coût et les impacts techniques des Demandes doivent être anticipés et gérés au début de chaque mission.

II. ÉTAPES ET CHRONOLOGIE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

CGI, en tant que Sous-Traitant, n'est pas tenue d'informer les Personnes Concernées au sujet de leur droits sur leurs Données à Caractère Personnel. Ce rôle incombe au Responsable du Traitement. La procédure ci-dessous s'applique lorsque CGI agit en tant que Sous-Traitant pour le compte d'un Responsable du Traitement.

Le responsable de l'Unité d'Affaires (UA) conserve l'entière responsabilité du traitement de ces Demandes.

Cas #1: La Personne Concernée envoie sa Demande directement à CGI	
ÉTAPES	ACTIONS
1	Réception de la Demande Un Associé de CGI qui reçoit une Demande concernant des Données à Caractère Personnel Traitées par CGI en tant que Sous-Traitant (par ex., pour le compte de clients) doit transférer la demande dans les plus brefs délais au Partenaire d'affaires en matière de protection des données de l'Unité d'Affaires Stratégique (PAPD UAS) responsable du pays, ainsi qu'à l'UA concernée par la Demande, ou à privacy@cgi.com en cas de doute. Pour trouver le PAPD UAS compétent, consultez : https://intranet.ent.cgi.com/browse/priv/global/Documents/GP_Business_Partners_List.pdf Une Demande envoyée directement à privacy@cgi.com sera traitée directement par l'équipe protection des données personnelles de CGI. Si nécessaire, et si aucun PAPD UAS n'a été spécifié, le Chef de la Protection des Données (CPO) transfère la Demande au SBU PBP concerné au plus tard un jour ouvrable après réception. Les informations fournies par les Associés de CGI au PAPD UAS doivent au minimum inclure les renseignements suivants : - Nom du Vice-président, Services Conseils (VPCS) chargé du compte client ; - Copie de la Demande ; - Nom du client ayant un lien avec la Personne Concernée.
2	Communication de la Demande au client Lorsqu'il reçoit une Demande de ce type, le PAPD UAS, avec le relai protection des données personnelles (« Privacy Lead » - PL), identifie le VPCS chargé du compte client afin de rédiger une communication destinée au client au sujet de la Demande. Le VPCS est seul responsable du traitement de la Demande, avec l'assistance de l'équipe protection des données personnelles de CGI. Cette communication doit être envoyée au client, sur instruction du VPCS, au plus tard deux jours ouvrables après réception de la Demande. Dans le même temps, le PAPD UAS demande au VPCS si CGI Traite réellement les Données à Caractère Personnel liées à la Demande. Dans tous les cas, comme CGI n'est pas le Responsable du Traitement, CGI doit attendre les instructions du client avant de traiter la Demande. Si le client autorise CGI à traiter la Demande en son nom, le VPCS et le PAPD UAS déterminent avec le client si le client lui-même ou CGI doit accuser réception de la Demande et informer la Personne Concernée du rôle de CGI dans le traitement de sa Demande. Sauf instruction expresse contraire du client, CGI n'aura aucun contact avec la Personne Concernée pendant toute la procédure.

Cas #2: La Personne Concernée envoie une Demande au client de CGI (le Responsable du Traitement)

ÉTAPES	ACTIONS
1	Réception de la Demande Lorsqu'un client envoie à CGI une Demande d'une Personne Concernée au sujet du Traitement de ses Données à Caractère Personnel, CGI accuse réception de la Demande auprès du client au plus tard dans les deux jours ouvrables après réception de la Demande. En premier lieu, et dans un délai maximum de cinq jours ouvrables à compter de la réception de la Demande, CGI doit vérifier dans quelle mesure elle peut gérer et traiter la Demande (complexité, aspects techniques, etc.). CGI doit s'abstenir de communiquer directement avec la Personne Concernée, sauf instruction contraire expresse du client.

À NOTER : CGI s'abstiendra autant que possible de communiquer avec la Personne Concernée, même si le client l'exige. Si une demande de contact est envoyée à CGI, CGI déterminera d'abord avec le client si un contact direct de CGI avec la Personne Concernée est approprié ou non. Si CGI accepte d'avoir un contact direct avec la Personne Concernée, CGI doit informer le client qu'il conserve l'entière responsabilité vis-à-vis de la Personne Concernée pour le traitement de sa Demande en temps voulu.

2	Analyse des informations relatives à la Personne Concernée Le VPCS et le PAPD UAS vérifient qu'ils possèdent toutes les informations requises fournies par le client et la Personne Concernée pour traiter la Demande de cette dernière. Le VPCS doit coopérer pleinement avec le PAPD UAS pour obtenir toutes les informations pertinentes afin de traiter correctement la Demande, notamment : prénom, nom, date approximative à laquelle les données ont été collectées et description du contexte dans lequel les données ont été collectées (si possible). Le recueil de ces informations doit être limité aux données actuellement disponibles au sein de CGI. Aucune information supplémentaire ne sera collectée.
3	Traitement de la Demande Pour les étapes suivantes, veuillez noter que CGI traitera la Demande en répondant au client <u>ou</u> à la Personne Concernée sous réserve d'autorisation du client. Toute communication avec la Personne Concernée, sous réserve d'autorisation du client, sera d'abord examinée et validée par le client.
4	Analyse des informations pour le traitement de la Demande Le VPCS et le PAPD UAS doivent examiner les informations fournies par le client et la Personne Concernée dans un délai de huit jours ouvrables à compter de la réception de la Demande pour déterminer les deux points suivants : (i) Ils possèdent les informations requises pour traiter la Demande ; (ii) Le client juge la Demande raisonnable (par ex., contrairement à une demande où il manque la preuve de l'identité de la Personne Concernée, une demande excessive, répétitive ou manifestement infondée, soumise illégalement pour le compte d'autrui, etc.).

❖ Informations insuffisantes sur la Personne Concernée

Lorsque les informations fournies par la Personne Concernée **sont insuffisantes** pour traiter la Demande, le VPCS demande à la Personne Concernée ou au client de lui fournir des informations supplémentaires **sous deux jours ouvrables**. Lorsque la Demande est trop complexe ou soumise à l'approbation préalable du client, la chronologie de la réponse peut être prolongée **jusqu'à 2 mois**. Veuillez noter qu'une telle extension est exceptionnelle et uniquement possible si CGI peut prouver que la Demande est vraiment complexe. La Personne Concernée doit être informée de cette extension dans un délai de **20 jours ouvrables** à compter de la réception de la Demande, en expliquant les motifs de la prolongation du délai de traitement.

❖ Demande jugée illégitime

- Si le VPCS et le PAPD UAS estiment, après une première analyse, que la Demande n'est pas raisonnable, ils doivent documenter leurs conclusions et en notifier le client. Des consignes d'évaluation de la légitimité de la Demande sont fournies dans les sections III et IV de cette procédure. **Si le client décide que la Demande doit être étudiée de manière plus approfondie**, CGI demande à la Personne Concernée ou au client d'expliquer pourquoi il/elle a l'intention d'exercer ses droits **dans un délai de 10 jours ouvrables** à compter de la date de réception de la Demande.
- Si le client estime, sur la base des éléments supplémentaires, que la Demande peut être traitée, le VPCS et le PAPD UAS doivent traiter la Demande dans le délai susmentionné de **15 jours ouvrables**.
- **Si le client décide que la Demande n'est pas raisonnable**, le VPCS et le PAPD UAS doivent répondre au client ou à la Personne Concernée **au maximum sous 15 jours ouvrables** à compter de la réception des informations supplémentaires. La réponse doit mentionner le motif du classement sans suite et la possibilité pour la Personne Concernée de déposer une réclamation auprès d'une Autorité de Contrôle et de poursuivre l'affaire par voie judiciaire. La formulation de la réponse doit être validée par le Chef de la Protection des Données (CPO), par le VPCS et par le client.

Veuillez noter que des délais intermédiaires sont prévus pour s'assurer que CGI respecte le délai de réponse global. Ces délais intermédiaires peuvent être adaptés selon la complexité de la demande. Cependant, **le délai global ne peut pas être prolongé**.

Coopération avec le Chef de la Protection des Données (CPO)

Pour chacune des étapes ci-dessus et si nécessaire pour traiter le cas correctement, le VPCS et le PAPD UAS doivent être prêts à coopérer avec le Chef de la Protection des Données (CPO), en fournissant à ce dernier toutes les informations pertinentes, et à informer le client de la gestion de la procédure. Les consignes du Chef de la Protection des Données (CPO) sont contraignantes. Toutefois, le Chef de la Protection des Données (CPO) doit s'abstenir de contacter directement la Personne Concernée, sauf demande expresse du client, du VPCS ou du PAPD UAS.

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

Demande générale

Même si CGI s'engage à traiter toute Demande émanant d'une Personne Concernée efficacement, quel que soit le canal via lequel la Demande est soumise, dans certaines circonstances définies ci-dessous, CGI peut se réserver le droit de ne pas accepter une Demande émanant d'une Personne Concernée ou d'un client.

CGI peut refuser la Demande d'un client ou d'une Personne Concernée si le fait d'accéder à cette Demande implique de communiquer les informations suivantes :

- 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 Concernées ;
- 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.

Par souci de protection de la vie privée, les données peuvent être caviardées avant d'être communiquées au client ou à la Personne Concernée.

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

Si une Demande est envoyée par un client au sujet d'une Personne Concernée qui s'oppose au Traitement de ses Données à Caractère Personnel et/ou qui demande la suppression de ses 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 client ou la Personne Concernée ne soit informé(e).

IV. LISTE DE CONTRÔLE POUR ÉVALUER UNE DEMANDE

Dès réception d'une Demande, provenant directement de la Personne Concernée ou du client et sous réserve des dispositions et mesures susmentionnées, le VPCS et le PAPD UAS doivent remplir le formulaire suivant. Ce formulaire a pour but de (i) documenter chaque Demande reçue et (ii) effectuer une évaluation pertinente de la Demande.

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) – avec l'assistance de l'équipe protection des données personnelles de CGI
Ai-je l'autorisation de traiter la Demande au nom du client ?		
Quelle est la nature de la Demande ? (accès, suppression, opposition, rectification, portabilité, réclamation)		
Le client considère-t-il que la demande de la Personne Concernée est raisonnable ?		
Est-il techniquement possible de traiter la Demande (notamment compte tenu du volume de données en jeu) ?		
Les informations disponibles sont-elles suffisantes pour identifier la Personne Concernée ?		
Les informations concernant l'étendue de la Demande sont-elles suffisantes ? (étendue géographique et matérielle)		
La Personne Concernée est-elle déjà en possession des données demandées, ou peut-elle facilement y accéder ?		

La Demande comprend-elle des informations qui ne sont pas dans un format lisible pour les Personnes Concernées ? Si oui, veuillez à expliquer les codes pour que les informations puissent être comprises.		
Des tiers sont-ils impliqués dans le Traitement des Données à Caractère Personnel de la Personne Concernée faisant l'objet de la Demande ?		
Si la Demande était traitée, est-ce que les Données à Caractère Personnel de tiers devraient être communiquées à la Personne Concernée ? 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 ?		

V. COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE DEMANDEUR LORSQUE LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT EN FAIT LA DEMANDE

Si le client exige que CGI traite une Demande en son nom, les règles suivantes s'appliquent aux communications entre CGI et la Personne Concernée. CGI ne pourra en aucun cas communiquer directement avec la Personne Concernée sans l'accord préalable du client.

Lors de ses communications avec la Personne Concernée, CGI devra impérativement démontrer sa volonté de coopérer et montrer que le traitement rapide de la Demande est essentiel.

Les informations à fournir aux Personnes Concernées doivent être exactes et limitées (i) aux données demandées par la Personne Concernée 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 de Personne Concernée mal gérée peut entraîner une réclamation déposée auprès d'une Autorité de Contrôle.

Le VPCS et le PAPD UAS doivent notamment faire particulièrement attention aux délais susmentionnés.

Lorsqu'une Demande est incomplète, CGI doit la renvoyer à la Personne Concernée 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 ni communiquer à la Personne Concernée 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 client soit informé de ces frais à l'avance.

VI. 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.

VII. RÉFÉRENCES

RESPONSABLE DE LA POLITIQUE	AUTORITÉ APPROBATRICE
Chef de la Protection des Données (CPO)	Chef de la Protection des Données (CPO)

VIII.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	Revue annuelle – modifications textuelles mineures et mise à jour de l’email de contact/lien vers l’Intranet
1.5	Juin 2026	Révision annuelle - Pas de changement

