

## Énoncé de confidentialité

L'Ombudsman de Montréal est un organisme indépendant et impartial qui offre aux personnes qui croient être lésées par les décisions, actions ou omissions de la Ville de Montréal, un recours accessible et gratuit.

Le présent énoncé de confidentialité vise à expliquer aux citoyen.nes qui font appel à nos services la façon dont notre bureau recueille, utilise et communique leurs renseignements personnels.

Nous traitons les plaintes en toute confidentialité et nous protégeons vos renseignements personnels.

La confidentialité des dossiers est une valeur fondamentale des bureaux d'ombudsman. Elle permet de susciter la confiance des plaignants et plaignantes et des personnes qui collaborent aux enquêtes.

Notre règlement ([hyperlien](#)) prévoit spécifiquement que l'ombudsman et ses employé.es doivent respecter la nature confidentielle de tout renseignement porté à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels sont conformes à la [Directive sur la gouvernance des renseignements personnels de la Ville de Montréal](#).

Dans le cadre des échanges d'informations avec les citoyen.nes, nous respectons également la [Politique de confidentialité des renseignements personnels récoltés par un moyen technologique de la Ville de Montréal](#).

### ***Quels sont les renseignements personnels que nous recueillons, à quelles fins et par quels moyens ?***

Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne **physique** et permet de l'identifier, directement ou indirectement.

L'OdM recueille uniquement les renseignements personnels nécessaires aux fins du traitement de votre plainte, dont les suivants: nom, prénom, adresse, coordonnées pour vous joindre (courriel ou téléphone) et, le cas échéant, l'adresse visée et certaines précisions sur l'objet de votre plainte.

En l'absence de ces renseignements, nous ne pourrions donner suite à votre plainte. Vous nous transmettez généralement ces renseignements au moyen d'un formulaire de plainte soumis électroniquement, mais d'autres moyens de communications peuvent être utilisés (courriel, téléphone, etc.).

### ***À quoi consentez-vous ?***

En soumettant une plainte à notre bureau, vous consentez à ce que l'OdM et les membres de son équipe obtiennent, utilisent et communiquent vos renseignements personnels conformément au présent énoncé.

Si nous devons communiquer vos renseignements personnels avec une personne effectuant des tâches pour le compte de la ville (un tiers), dans le cadre d'une enquête, nous obtiendrons au préalable votre consentement exprès.

Vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à communiquer ces renseignements et à poursuivre le processus de plainte.

### ***Qui peut avoir accès à vos renseignements personnels ?***

Seuls les membres de l'équipe du bureau de l'ombudsman ont accès aux dossiers. Un groupe restreint de membres de l'équipe des technologies de l'information de la Ville de Montréal peut exceptionnellement avoir un accès limité uniquement aux fins d'offrir un soutien technique. Toutes ces personnes sont soumises à un engagement de confidentialité.

Dans la mesure requise pour le traitement adéquat de votre plainte, certaines informations **doivent être communiquées aux intervenants de la Ville de Montréal** concernés par la situation visée (arrondissements, services, sociétés paramunicipales ou sociétés contrôlées par la ville ou de leurs fonctionnaires ou employés).

### ***Quels sont vos droits d'accès et de rectification à vos renseignements personnels ?***

Notre bureau traite avec rigueur et précision les informations qu'il reçoit dans le cadre de ses enquêtes. Vous pouvez nous demander de vous communiquer, de vérifier ou de rectifier les renseignements personnels vous concernant.

Toutefois, la [Loi sur les cités et villes](#), qui prévoit que *nul n'a droit d'accès à un document contenant un renseignement obtenu par l'ombudsman ou les membres de son équipe dans l'exercice de leurs fonctions*, limite vos droits d'accès.

Ainsi, une personne qui soumet une plainte à notre bureau ne peut obtenir une copie intégrale du dossier d'enquête.



Elle peut cependant demander à notre bureau qu'il lui fasse parvenir tous les documents qu'elle lui a personnellement transmis et qu'elle souhaite récupérer (ex.: copie papier de plans, photos, cartes ou autre) ou dont elle veut obtenir copie (ex.: formulaire de plainte).

En dernier recours, toute demande ou plainte relative à l'accès ou à la protection des renseignements personnels doit être adressée au *Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels* à la Ville de Montréal (greffier de la Ville de Montréal) : Service du greffe, 275, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec) H2Y 1C6.