



## **POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Approuvée par le Conseil d'administration le 27 novembre 2024



## 1. Introduction

La protection de la vie privée est essentielle pour le Centre d'action bénévole Laurentides (CABL). À cette fin, des mesures de protection et des pratiques de gestion de vos renseignements personnels conformément aux lois applicables (loi 25) ont été mises en place.

La présente politique décrit les pratiques en matière de collecte, d'utilisation, de traitement, de communication, de conservation et de destruction des renseignements personnels collectés pour réaliser les activités du CABL.

Toute personne faisant appel au CABL accepte que ses renseignements personnels puissent être recueillis, utilisés, traités, divulgués conformément aux conditions décrites dans la présente politique.

## 2. Responsable de la protection des renseignements personnels

Pour toutes questions relatives à la protection des renseignements personnels, le demandeur doit s'adresser au responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

**Courriel :** direction@cab-laurentides.org  
**Téléphone :** 819 326-0819, p.226  
**Adresse :** 1, rue Saint-Vincent, Sainte-Agathe-des-Monts, Québec, J8C 2A3

## 3. Définitions

« **Renseignements personnels** » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement ou indirectement.

## 4. Traitement des renseignements personnels

Collecte des renseignements personnels

### **Consentement au partage des données personnelles de l'individu avec l'organisme**

Le consentement recueilli autorise le CABL à procéder à la collecte et au traitement des renseignements personnels afin d'ouvrir un dossier et de recevoir ou de donner des services. Seuls les données et les renseignements personnels nécessaires aux fins des objectifs pour lesquels ils sont recueillis seront traités.

Type de renseignements personnels collectés :

- Coordonnées générales (nom, date de naissance, adresse, courriel, téléphone).
- Coordonnées d'un contact d'urgence.
- Renseignements concernant les services rendus.
- Informations relatives aux transactions et aux paiements des services rendus (mode de paiement, date, le montant du paiement).
- Informations d'ordre fiscale seulement si nécessaire pour certains critères d'admissibilité.
- Informations bancaires uniquement s'il y a des paiements effectués par l'organisme.
- Tout autre renseignement que l'individu choisi de transmettre lors de toutes communications à un employé ou un partenaire.

Utilisation des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont utilisés aux fins légitimes décrites ci-dessous pour :

- fournir des services (usagers) ;
- vérifier l'identité et les antécédents judiciaires comme exigé par la loi (employés et bénévoles) ;
- respecter les obligations du CABL en vertu des lois et des règlements en vigueur ;
- envoyer des messages, des mises à jour et des communications diverses ;
- répondre aux questions de l'individu et lui fournir une assistance au besoin ;
- contester, exercer ou défendre un droit ou une procédure en justice ;
- transmettre des communications conformément à la loi ;
- toute autre fin permise ou requise par la loi.

Les renseignements personnels recueillis et conservés demeurent chiffrés et sont archivés de manière sécuritaire sur le serveur et la base de données du CABL. Les lieux physiques sont également sécurisés et limités d'accès aux personnes autorisées.

Communication des renseignements personnels

Le CABL peut communiquer les renseignements personnels des usagers à ses employés, ses bénévoles, ses fournisseurs de services et autres parties uniquement lorsque nécessaire à la prestation de services. Tous se sont préalablement engagés par écrit à assurer la confidentialité de ces renseignements personnels. Aucune vente, ni échange ou communication des renseignements personnels des usagers ne sont fournis à des tiers.

## Conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont conservés pour le temps nécessaire à la réalisation des services pour lesquels ils ont été recueillis et selon les délais requis par la Loi. Après ce délai, la destruction ou l'anonymisation de ces renseignements sera effectuée (voir *Annexe 1 - Procédures de conservation, de destruction et anonymisation des renseignements personnels*).

## 5. Mesures de sécurité

Le CABL a mis en place des mesures de sécurité physiques, technologiques et organisationnelles visant à protéger adéquatement la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels :

- Application d'une *Politique de confidentialité* pour les employés, bénévoles et partenaires.
- Application d'une *Politique de gouvernance de la protection des renseignements personnels* applicable à l'ensemble du personnel du CABL.
- Application de la présente politique par tous les employés du CABL qui s'engagent à s'y conformer et à respecter le caractère confidentiel des renseignements personnels.
- Sécurisation du réseau informatique par une modification régulière des mots de passes et l'utilisation de l'authentications à double facteurs lorsque les logiciels le permettent.
- Sécurisation des lieux physiques en limitant les accès aux personnes autorisées.
- Conservation des données papier dans des classeurs verrouillés.

## 6. Les droits de l'individu

En déposant une demande écrite à l'attention du responsable à la protection des renseignements personnels, toute personne peut exercer les droits suivants :

- Demander de consulter ses renseignements personnels détenus par le CABL dans un format usuel (portabilité).
- Faire rectifier ou modifier ou mettre à jour ses renseignements personnels.
- Acquérir le droit à l'oubli et voir ainsi ses informations personnelles effacées des systèmes informatiques et physiques (désindexation).
- Déposer une plainte à l'organisme dans le cas où il considère que la présente politique n'a pas été appliquée pour ses renseignements personnels.
- Déposer une plainte auprès de la *Commission d'accès à l'information du Québec*, sous réserve des conditions prévues par la loi applicable.

## 7. Lien vers des sites Web tiers

Il peut arriver que le CABL inclue sur son site Web et sa page Facebook des références ou des liens vers des sites Web, des produits ou des services fournis par des tiers. Ces services de tiers, qui ne sont pas exploités ni contrôlés par le CABL, sont régis par des politiques de confidentialité entièrement distinctes et indépendantes de ce dernier. Aucune responsabilité quant au contenu et aux activités de ces sites ne sont assumés par le CABL et la présente politique ne s'applique qu'au site Web et qu'aux services de celui-ci.

## ANNEXE 1

### Procédures de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels

#### Définitions

- Renseignements personnels : toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.
- Conservation : stockage sécurisé des renseignements personnels pendant la durée requise.
- Destruction : suppression et/ou effacement définitif des renseignements personnels.
- Anonymisation : processus de modification des renseignements personnels de manière à ne plus permettre de façon irréversible l'identification directe ou indirecte.

#### Durée de conservation

Les renseignements personnels ont été catégorisés de la façon suivante :

- renseignements concernant les employés et contractuels ;
- renseignements concernant les membres du conseil d'administration ;
- renseignements concernant les usagers ;
- renseignements concernant les bénévoles ;
- renseignements concernant les donateurs.

La durée de conservation pour chacune de ces catégories a été établie de la façon suivante :

- Employés de l'organisme et contractuels :
  - 3 ans après la fin d'emploi ;
  - Exception a : les relevés d'emploi doivent être conservés 6 ans ;
  - Exception b : les dossiers des employés ayant fait l'objet de réclamation de tout ordre doivent être conservés à vie.
- Membres du conseil d'administration :
  - 7 ans après la fin du mandat ;
  - Exception : les procès-verbaux où les noms sont inscrits doivent être conservés à vie.
- Bénévoles : 7 ans après la fin du bénévolat ;
- Donateurs : 7 ans après la fin de la donation ;
- Usagers : 2 ans après la fin du dernier service rendu.

## Méthodes de stockage sécurisé

- Le Centre d'action bénévole Laurentides fait un inventaire annuel des lieux de stockage physiques et numériques.
- Le degré de sensibilité de chacun de ces lieux de stockage a été établi.
- Ces lieux de stockage, qu'ils soient physiques ou numériques, sont adéquatement sécurisés.
- L'accès à ces lieux de stockage est restreint aux personnes autorisées seulement.

## Destruction des renseignements personnels

- Les renseignements personnels sur papier doivent être déchiquetés à l'aide de l'appareil prévu à cette fin. Si le processus de destruction des documents nécessite que l'on retienne les services d'une compagnie spécialisée, un employé du CABL devra être présent durant l'opération de déchiquetage.
- Les renseignements personnels numériques doivent être totalement supprimés des appareils, serveurs et outils infonuagiques.
- Le processus de destruction des renseignements personnels sera mis en œuvre annuellement en fin d'exercice financier en respect des durées de conservation établies.
- L'anonymisation des renseignements personnels ne sera faite que si l'organisation souhaite les conserver et les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

## ANNEXE 2

### Procédure de demande d'accès aux renseignements personnels

#### Soumission de la demande

- L'individu qui souhaite accéder à ses renseignements personnels doit soumettre une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisme. La demande peut être envoyée par courriel ou par courrier postal.
- La demande doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une demande d'accès aux renseignements personnels, et fournir des informations suffisantes pour identifier l'individu et les renseignements recherchés.
- Ces informations peuvent inclure le nom, l'adresse ainsi que toute autre information pertinente pour identifier de manière fiable l'individu qui effectue la demande.

#### Réception de la demande

- Une fois la demande reçue, un accusé de réception est envoyé à l'individu pour confirmer que sa demande a été prise en compte.
- La demande devra être traitée dans les trente jours suivant sa réception.
- Si ce délai ne peut être respecté, en informer l'individu et le tenir informé tout au long du processus.

#### Vérification de l'identité

- Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable. Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne.
- Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés.

#### Réponse aux demandes incomplètes ou excessives

- Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communique avec l'individu pour demander des informations supplémentaires ou des clarifications.
- L'organisation se réserve le droit de refuser une demande si elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.

## Traitement de la demande

- Une fois l'identité vérifiée, le responsable consulte les dossiers pertinents pour recueillir les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.

## Examen des renseignements

- Avant de communiquer les renseignements personnels à l'individu, le responsable examine attentivement les informations pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de renseignements tiers confidentiels ou susceptibles de porter atteinte à d'autres droits.
- Si des renseignements de tiers sont présents, le responsable évalue s'ils peuvent être dissociés ou s'ils doivent être exclus de la divulgation.

## Communication des renseignements

- Une fois les vérifications terminées, les renseignements personnels sont communiqués à l'individu dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales en vigueur.
- Les renseignements personnels peuvent être communiqués à l'individu par voie électronique, par courrier postal sécurisé ou en personne, selon les préférences de l'individu et les mesures de sécurité appropriées.

## Suivi et documentation

- Toutes les étapes du processus de traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels doivent être consignées de manière précise et complète.
- Les détails de la demande, les actions entreprises, les décisions prises et les dates correspondantes doivent être enregistrés dans un registre de suivi des demandes d'accès :
  - Date de réception de la demande
  - Date de l'accusé de réception
  - Date et méthode de la vérification de l'identité
  - Décision – demande d'accès acceptée ou refusée
  - Date de la communication des renseignements (si applicable)

## Gestion des plaintes et des recours

- Si un individu est insatisfait de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, il doit être informé des procédures de réclamation et des recours disponibles devant la *Commission d'accès à l'information du Québec*.
- Les plaintes doivent être traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes (section suivante).

## ANNEXE 3

### Procédure de traitement des plaintes

#### Réception des plaintes

- Les plaintes peuvent être déposées par écrit, par courrier électronique ou par la poste. Elles doivent être enregistrées dans un registre centralisé, accessible uniquement au personnel désigné.
- La personne qui reçoit la plainte, doit en informer immédiatement la personne responsable de la protection des renseignements personnels.
- Si la plainte touche le responsable de la protection des renseignements personnels, celle-ci doit être transmise au président ou à la présidente du conseil d'administration du CABL.
- La direction générale et le conseil d'administration doivent être informés de l'ensemble des plaintes reçues en respect de la confidentialité des renseignements personnels.

#### Évaluation préliminaire

- Le responsable examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.
- Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

#### Enquête et analyse

- Le responsable chargé de la plainte mène une enquête en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.
- Le responsable a l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte et doit être impartial.
- Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

#### Résolution de la plainte

- Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre le conflit dans les meilleurs délais.
- Les solutions peuvent inclure des mesures correctives, des compensations ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

#### Communication avec le plaignant

- Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.
- Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

#### Clôture de la plainte

- Une fois la plainte résolue, le responsable de la plainte doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.
- Toutes les informations et les documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.