

# POLITIQUE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE CONFIDENTIALITÉ

Mise à jour le 28 septembre 2023

## Préambule :

La protection des renseignements personnels constitue une préoccupation majeure au sein du Parrainage civique Champlain. Au cœur de notre engagement envers le bien-être collectif et le développement harmonieux de notre communauté, le Parrainage civique Champlain est fier d'annoncer la mise en place d'une politique de gestion des renseignements personnel en réponse à la Loi 25 au Québec.

Le présent préambule a pour but de fournir un aperçu du contexte dans lequel la politique de gestion des renseignements personnel du Parrainage civique Champlain a été élaboré, ainsi que des principes directeurs qui ont guidé son élaboration avec nos valeurs fondamentales d'entraide, de solidarité et de respect mutuel. Il est essentiel de noter que cette politique a été conçue avec les employées et la direction et approuvée par le conseil d'administration en tenant compte des contributions et des perspectives variées des membres du Parrainage civique Champlain

Cette politique découle d'une démarche collaborative qui s'est nourrie de la diversité de nos opinions, de nos expériences et de nos aspirations communes. Elle incarne notre désir de placer les besoins des individus au centre de nos préoccupations, tout en favorisant l'autonomie, la participation et la dignité de chacun.

Cette politique s'inscrit dans notre engagement indéfectible envers le respect de la vie privée, la transparence et la confiance que nos membres, nos bénévoles, nos partenaires et nos employés placent en nous. Nous comprenons que les renseignements personnels sont des éléments essentiels de l'identité de chaque individu, et nous nous engageons à les protéger avec la plus grande diligence.

## Définitions

**Renseignements personnels :** fait référence à toute information qui permet d'identifier une personne physique spécifique. Il s'agit d'une information qui, seule ou combinée à d'autres informations détenues par une organisation, peut permettre d'identifier une personne de manière directe ou indirecte.

**Confidentialité :** la confidentialité implique que les informations personnelles ou sensibles d'une personne ne doivent pas être divulguées, partagées ou accessibles sans l'autorisation expresse de la personne concernée ou sans respecter les lois et les règlements en vigueur sur la protection des données.

**Témoins (cookies) :** est souvent utilisée pour désigner les "cookies" dans le contexte de l'utilisation d'un site web ou d'une application en ligne. Un témoin (cookie) est un petit fichier texte stocké sur l'ordinateur ou le dispositif d'un utilisateur lorsqu'il visite un site web. Les témoins (cookies) sont envoyés par le serveur du site web et stockés sur le navigateur de l'utilisateur.

**Pseudonymiser :** signifie traiter des données personnelles de manière à ce qu'elles ne puissent plus être directement associées à une personne spécifique sans l'utilisation d'informations supplémentaires, généralement stockées séparément et protégées. En d'autres termes, la pseudonymisation est une

technique de protection de la vie privée qui consiste à remplacer des informations d'identification directes, comme les noms ou les adresses, par des identifiants ou des pseudonymes, de manière à ce que les données ne puissent pas être aisément rattachées à une personne sans recourir à des moyens supplémentaires.

**Anonymiser** : fait référence au processus de modification ou de manipulation de données personnelles de manière à ce qu'elles ne puissent plus être reliées à une personne spécifique, même avec l'utilisation d'informations supplémentaires. L'objectif de l'anonymisation est de garantir un niveau élevé de protection de la vie privée en rendant les données totalement non identifiables.

Contrairement à la pseudonymisation, qui permet de conserver une certaine utilité des données pour des analyses ou des traitements légitimes, l'anonymisation vise à éliminer toute possibilité de relier les données à des individus réels. Cela est généralement accompli en modifiant ou en supprimant certaines caractéristiques des données, de manière à rendre impossible l'identification directe ou indirecte des personnes concernées.

**Conservation** : fait référence à l'action de préserver, de maintenir ou de protéger quelque chose dans son état actuel ou dans un état approprié pour une période de temps donnée.

**Destruction** : fait référence au processus de suppression permanente et irréversible d'informations stockées dans des systèmes informatiques, dispositifs électroniques ou supports de stockage.

**Gouvernance des données** : Ensemble des politiques, des normes, des procédures et des rôles pour gérer les données de manière responsable et éthique.

**Plainte** : est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

### **Objectifs généraux de la politique de la gestion des renseignements personnels**

La présente Politique vise à encadrer les différentes étapes du cycle de vie d'un renseignement personnel soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ainsi que la destruction. Le Parrainage civique Champlain a mis en place différentes mesures permettant de protéger la confidentialité conformément à la loi et aux règlements.

Cycle de vie d'un renseignement personnel :

- Collecte
- Utilisation
- Communication
- Conservation
- Destruction

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour nous, c'est pourquoi, par la présente Politique, nous entendons protéger ceux-ci conformément aux lois en vigueur.

- **Respect de la vie privée** : La loi vise à protéger le droit fondamental à la vie privée en contrôlant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels par les organisations.
- **Contrôle de l'individu sur ses données** : La loi accorde aux individus le droit de connaître quelles informations personnelles sont collectées à leur sujet, comment elles sont utilisées et avec qui elles sont partagées. Les individus ont également le droit de demander l'accès à leurs propres renseignements personnels et de les corriger au besoin.
- **Consentement informé** : Les organisations doivent obtenir le consentement éclairé des individus avant de collecter, utiliser ou communiquer leurs renseignements personnels. Les individus doivent être informés des motifs pour lesquels leurs données sont collectées et des fins pour lesquelles elles seront utilisées.
- **Sécurité des données** : Les organisations sont tenues de mettre en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les renseignements personnels contre les accès non autorisés, la divulgation ou la modification.
- **Transparence et responsabilité des organisations** : Les organisations sont responsables de respecter les principes de la loi et doivent rendre des comptes quant à la manière dont elles gèrent les renseignements personnels.
- **Droit de retrait** : Les individus ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, ce qui signifie que les organisations doivent cesser d'utiliser ou de conserver leurs données personnelles.

### **Responsable du traitement des renseignements personnels**

La direction générale de l'organisme est responsable du traitement des renseignements personnels. Elle peut être contactée par courriel à [direction@parrainagechamplain.org](mailto:direction@parrainagechamplain.org)

Le responsable du traitement des renseignements personnels est chargé de déterminer les finalités et les moyens mis au service du traitement des renseignements personnels. Il s'engage à protéger les renseignements personnels collectés, à ne pas les transmettre à des tiers sans que vous n'en ayez été informé(e) et à respecter les finalités pour lesquelles ces renseignements ont été collectés.

De plus, le responsable du traitement des renseignements personnels s'engage à vous aviser en cas de rectification ou de suppression des renseignements personnels, à moins que cela n'entraîne pour lui des formalités, coûts ou démarches disproportionnés.

Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité de vos renseignements personnels est compromise, le responsable du traitement s'engage à vous en informer par tout moyen.

## **1. CONFIDENTIALITÉ ET TÉMOINS**

Afin d'assurer cette protection, le Parrainage civique Champlain s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un individu que lorsque ce dernier y a consenti, à moins que cela ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas votre consentement ne sera pas nécessaire.

La Politique a pour objectif d'informer les utilisateurs des raisons et de la façon dont le Parrainage civique Champlain, ou toute personne agissant en son nom, va collecter et utiliser leurs renseignements personnels. Elle se veut être en langage clair afin de s'assurer un consentement éclairé des utilisateurs.

Aux fins de la présente Politique, on entend par « renseignements personnels » tous les renseignements sur une personne identifiable ou permettant d'identifier une personne. Dans la mesure du possible, nous anonymiserons, pseudonymiserons et/ou agrégerons ces derniers afin qu'ils n'identifient plus une personne.

La direction, l'adjointe administrative et l'agente de jumelage ont accès à tous les renseignements personnels recueillis par notre organisme. La responsable du programme jeunesse a accès aux renseignements contenus dans les dossiers papiers du camp de jour.

### **1.1 Les modalités de recueil du consentement**

Nous nous engageons à recueillir un consentement avant de recueillir les renseignements personnels d'un individu. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant autorisé.

Nous privilégions l'obtention d'un consentement explicite, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit. Toutefois le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou l'inaction d'une personne. Par exemple, le fait de fournir un nom et une adresse pour recevoir une publication ou un nom et un numéro de téléphone pour obtenir une réponse à une question est considéré comme un consentement implicite à la collecte d'information contenant des renseignements personnels. Pour déterminer le type de consentement approprié, nous tenons compte de la sensibilité des renseignements personnels en cause, des fins auxquelles ils sont recueillis et des attentes raisonnables d'une personne placée en situation similaire.

### **1.2 Témoins et technologies similaires**

Le Parrainage civique Champlain peut utiliser des fichiers témoins (« cookies »), des balises Internet, des pixels invisibles, des fichiers journal ou autres technologies pour collecter certains renseignements personnels relatifs aux visiteurs sur nos sites Web, ainsi que sur les destinataires de nos infolettres, invitations et autres communications. Les témoins sont des éléments d'information transmis par le serveur au navigateur lors d'une visite du site Internet et qui permettent d'identifier de façon unique la connexion en cours. Ces données peuvent inclure des informations telles que votre adresse Internet (IP), le type de navigateur, la version du navigateur, les pages de notre site consultées, l'heure et la date de connexion, le temps de consultation et toutes autres statistiques.

Les témoins utilisés servent notamment à retrouver l'historique de recherche pour faciliter l'expérience de navigation en ligne de l'utilisateur et la vérification de sécurité de notre site internet. Il est important de savoir que, l'activation de l'option témoins peut, selon la configuration choisie, permettre à d'autres serveurs d'installer des témoins sur votre système. Vous pouvez définir les paramètres de votre navigateur pour qu'il vous informe de la présence de témoins, vous laissant ainsi la possibilité de les accepter ou non. Dans le cas où vous décidez de désactiver les fichiers témoins, vous pourrez ensuite poursuivre votre navigation sur le site. Toutefois, tout dysfonctionnement du site provoqué par cette manipulation ne peut être considéré comme étant de notre fait.

Veillez noter que notre site web pourrait contenir des liens ou renvois vers des sites de tierces parties. La présente politique cesse de s'appliquer au moment de quitter notre site web et le Parrainage civique Champlain n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de renseignements personnels par ces tiers ou via ces sources externes.

### 1.3 Objectifs de la collecte de données

Les informations collectées le sont conformément aux finalités et objectifs fixés dans la présente politique de confidentialité.

Voici certaines raisons pour lesquelles nous collectons vos renseignements personnels :

- a) **Pour fournir des services** : Nous allons collecter et traiter les données et informations nécessaires pour remplir notre mission et nos services de jumelage et camp de jour estival.
- b) **Pour assurer et améliorer nos services** : Les données collectées lors de vos interactions avec nos services sont susceptibles d'être utilisées dans le but d'analyser et d'améliorer le fonctionnement de nos services.
- c) **Pour développer de nouveaux services** : Les données collectées peuvent servir dans un cadre de recherche et développement pour proposer de nouveaux services à nos membres, notamment par le biais de publicités et de messages de marketing. De plus, les données collectées et agrégées seront susceptibles d'être traitées par des algorithmes utilisant l'intelligence artificielle.
- d) **Pour proposer des services personnalisés** : Le recueil et l'analyse des données générées par vos interactions avec nos services nous permettent de développer et créer des produits et services qui soient pertinents pour toujours répondre au mieux à vos attentes.
- e) **Pour évaluer les performances de nos services** : Les données sont récoltées afin d'avoir des informations sur les avantages mais aussi les inconvénients de nos services afin de les évaluer et de les résoudre si nécessaire, notamment par le biais de sondages et suivis de jumelage. Cela nous permet de nous assurer de la qualité de nos services en plus de favoriser la gestion de risques.
- f) **Pour protéger la vie privée de nos membres.** Les données récoltées nous permettent de vérifier l'identité et de protéger la vie privée des personnes qui communiquent avec nous par téléphone, par voie électronique ou autrement.
- g) **Pour satisfaire des obligations légales.** Les données sont récoltées pour satisfaire à des obligations issues de lois, règlements ou traités internationaux et faire des redditions de compte.

#### 1.4 Renseignements personnels collectés

Le Parrainage civique Champlain peut collecter des renseignements personnels sous diverses formes, mais ne le fera que par des moyens licites et uniquement aux fins nécessaires qui vous ont été divulguées, comme décrit dans la présente Politique, ou lorsque permis ou requis par la loi.

Les renseignements personnels recueillis, ainsi que leur sensibilité, peuvent varier en fonction du contexte dans lequel se situent les interactions entre vous et le Parrainage civique Champlain. C'est pourquoi nous devons vous informer de la nature des renseignements personnels que nous utilisons.

Nous protégeons tous les renseignements personnels recueillis. Parmi les renseignements personnels susceptibles d'être recueillis et utilisés, nous accordons une attention particulière notamment aux :

- a) **Nom et coordonnées.** Prénom et nom de famille, adresse courriel, adresse postale, numéro de téléphone et autres données semblables servant à communiquer avec vous.
- b) **Données démographiques.** Données vous concernant telles que votre âge, votre sexe, votre pays ainsi que votre langue de communication.
- c) **Données santé.** Données nécessaires au traitement du dossier des membres, maladies, traitements, diagnostics, allergies.
- d) **Interactions.** Données relatives à votre utilisation des sites internet, plateformes et outils créés. Il s'agit de données que vous fournissez afin d'utiliser les produits. Dans d'autres cas, tels que des rapports d'erreur, il s'agit de données que nous générons.

#### 1.5 Les finalités de traitement des données

- a) **Fournir nos services.** Nous utilisons les données pour faire fonctionner nos services, ainsi que vous fournir des expériences riches et interactives.
- b) **Amélioration des services.** Nous utilisons les données pour améliorer nos produits, notamment en y ajoutant de nouvelles fonctionnalités ou capacités.
- c) **Personnalisation.** Certains services comprennent des fonctionnalités personnalisées, telles que des recommandations de jumelages qui optimisent vos expériences et votre satisfaction. Ces fonctionnalités utilisent des processus permettant d'adapter vos expériences en fonction des données dont nous disposons sur vous, comme des déductions que nous faisons à votre sujet et sur votre possibilité d'être en jumelages avec une personne par vos activités, vos centres d'intérêt, votre localisation.
- d) **Développement et promotion de nos services.** Nous utilisons des données pour développer et promouvoir notre offre de services et de bénévolat. Par exemple, nous utilisons des renseignements personnels que nous anonymisons ou pseudonymisons, afin de mieux comprendre les besoins des bénévoles potentiels.
- e) **Intervention.** Nous utilisons les données pour diagnostiquer et résoudre les problèmes relatifs aux services.

- f) **Contribuer à la sécurisation et à la résolution des problèmes.** Nous utilisons les données pour contribuer à la sécurisation et à la résolution des problèmes de nos services. Cela comprend l'utilisation des données pour assurer la sécurité des services offerts à nos membres.
- g) **Sécurité.** Nous utilisons les données pour protéger la sécurité de nos services et de nos membres.
- h) **Sondages et communications promotionnelles.** Nous utilisons les données que nous recueillons pour fournir des sondages et communications promotionnelles. Vous pouvez souscrire des abonnements par courrier électronique, répondre à des sondages et choisir de recevoir ou non des communications promotionnelles du Parrainage civique Champlain par courrier électronique, courrier postal et téléphone. Pour de plus amples informations sur la gestion de vos coordonnées, des abonnements par courrier électronique et des communications promotionnelles, consultez la section *Modalité d'accès et de contrôle de vos renseignements personnels* de la présente Politique.
- i) **Publicité.** Le Parrainage civique Champlain utilise les données collectées par le biais de ses interactions avec vous, de certains de nos produits et sur des sites web de tiers pour faire de la publicité de nos services, notamment sur des sites tiers. Il se peut que nous utilisions parfois des processus automatisés afin de rendre les publicités plus pertinentes.

Nous nous engageons à ne pas vendre à des tiers ou généralement commercialiser les renseignements personnels collectés.

Si vous ne souhaitez pas que vos renseignements personnels soient partagés à des tiers, vous pouvez vous y opposer au moment de la collecte ou à tout moment par la suite, tel que mentionné dans la section « Droit d'opposition et de retrait ».

### **1.6 Droit d'opposition et de retrait**

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos renseignements personnels par le site (« droit d'opposition »). Vous avez également le droit de demander à ce que vos renseignements personnels ne figurent plus, par exemple, dans une liste de diffusion (« droit de retrait »).

Afin de formuler une opposition au traitement de vos renseignements personnels ou demander le retrait de vos renseignements personnels, vous devez en faire la demande auprès de la direction qui est responsable du traitement des renseignements, en envoyant un courriel à l'adresse : [direction@parrainagechamplain.org](mailto:direction@parrainagechamplain.org)

### **1.7 Droit d'accès, de rectification et de suppression**

Vous pouvez prendre connaissance, mettre à jour, modifier ou demander la suppression des renseignements vous concernant, en envoyant une demande à la direction qui est responsable du traitement des données personnelles à l'adresse : [direction@parrainagechamplain.org](mailto:direction@parrainagechamplain.org)

## **2. CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **2.1 Conservation**

La conservation est la période durant laquelle le Parrainage civique Champlain garde des renseignements personnels, sous quelque forme que ce soit, et ce, peu importe que les renseignements soient activement utilisés ou non. À cette étape, le Parrainage civique Champlain s'engage à respecter les obligations suivantes :

- a) Assurer la qualité des renseignements personnels en veillant à ce que les renseignements personnels qu'elle détient soient à jour et exacts au moment où elle les utilise pour prendre une décision relative à la personne concernée;
- b) Prendre des mesures de sécurité propres à assurer la sécurité des renseignements personnels.
- c) Permettre l'exercice des droits d'accès et de rectification et répondre avec diligence, dans les 30 jours, aux demandes d'accès aux renseignements personnels et de rectifications soumises par les personnes concernées.

Le Parrainage civique Champlain a fait des choix éclairés quant à la période durant laquelle il doit conserver, ainsi que quand il doit procéder au retrait des renseignements personnels. S'ils ont servi à prendre une décision au sujet d'une personne, ils doivent être conservés pendant un délai raisonnable par la suite, de sorte que cette personne puisse y avoir accès afin de comprendre les fondements de la décision et, éventuellement, de la contester. Si le fait de conserver les renseignements personnels plus longtemps risque de causer un préjudice à la personne concernée, voire d'augmenter le risque d'une éventuelle atteinte à la sécurité des renseignements personnels et l'exposition à une telle atteinte, le Parrainage civique Champlain doit envisager la possibilité de procéder à leur retrait de manière sécuritaire. Par exemple, les renseignements personnels utilisés pour prendre une décision concernant une personne doivent être conservés pendant au moins deux ans après leur dernière utilisation. Cela donne à la personne le temps de présenter une demande d'accès à ses renseignements. Pour répondre à nos besoins, les renseignements personnels doivent être conservés pendant plus de deux ans d'inactivité. Le Parrainage civique Champlain peut supprimer les renseignements personnels avant deux ans s'il n'en a plus besoin et si la personne concernée a accepté leur destruction.

#### **2.1.1 Hébergement et stockage des renseignements personnels**

- Notre site est hébergé par Squarespace.
- Notre base de données est Hestia.
- Des renseignements personnels se retrouvent en format papier dans des classeurs, sur des documents de la suite Office (Word, Excel, etc.) et dans les courriels Outlook.

### **2.2 Destruction**

Le cycle de vie du renseignement personnel se termine lors de sa destruction. À cette étape, le Parrainage civique Champlain doit détruire les renseignements personnels de manière sécuritaire dès que la finalité



pour laquelle ils ont été collectés est accomplie, sous réserve du délai prévu par le calendrier de conservation.

### **2.2.1 Procédure de destruction à l'interne**

Il existe un certain nombre de façons appropriées qui permettent au Parrainage civique Champlain de procéder comme il se doit au retrait des renseignements personnels, selon la forme sous laquelle ceux-ci sont conservés. L'objectif consiste à détruire irrémédiablement le support sur lequel sont stockés les renseignements personnels ainsi que les copies et les fichiers de sauvegarde, de sorte qu'il soit impossible de reconstituer ces renseignements personnels de quelques façons que ce soit.

Le Parrainage civique Champlain s'engage à :

- a) **Inventorier les types de documents** contenant des renseignements personnels (fichier des ressources humaines, base de données de la clientèle, etc.);
- b) **Définir les niveaux de confidentialité** des documents (p. ex. protégé, confidentiel et secret) en fonction des critères de sensibilité, de finalité, de quantité, de répartition et de support.
- c) **Distinguer les types de supports** pour y associer une méthode de conservation et de destruction appropriées. Les renseignements sont principalement stockés sur deux types de supports, soit en copie papier ou en copie électronique. La méthode de destruction doit être adaptée au support et au niveau de confidentialité des documents et assurer la destruction définitive des renseignements personnels qu'ils contiennent.

### **2.2.2 Destruction par un tiers**

Le Parrainage civique Champlain peut détruire lui-même les documents contenant des renseignements personnels. Le Parrainage civique Champlain peut aussi conclure un contrat avec un prestataire externe. Par exemple, la destruction définitive des données contenues dans un disque dur peut nécessiter le recours à une firme externe car il nécessite un équipement plus spécialisé pour le faire de manière sécuritaire,

Lorsqu'un tiers (prestataire) est impliqué, il faut prévoir un contrat écrit précisant :

- Le procédé utilisé pour la destruction;
- Que le prestataire reconnaît la confidentialité des renseignements traités et qu'il ne peut les conserver à ses propres fins;
- Que le prestataire informera le Parrainage civique Champlain s'il fait appel à un sous-traitant pour la destruction;
- Qu'un engagement de confidentialité sera signé par les employés;
- Que l'entreposage des documents à détruire est sécuritaire;
- Qu'il est possible pour le Parrainage civique Champlain d'accéder aux locaux du prestataire pendant la durée du contrat;
- Que le prestataire a l'obligation de faire régulièrement un compte rendu au Parrainage civique Champlain de la destruction des documents;
- Que le prestataire doit aviser le Parrainage civique Champlain sans délai en cas de violation ou de tentative de violation des obligations relatives à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements.

- Si le prestataire ne respecte pas ses engagements, le Parrainage civique Champlain s'engage à mettre fin au contrat et demander la restitution des renseignements personnels.

### **2.3 Anonymisation**

À compter du 22 septembre 2023, les lois applicables prévoient une alternative à la destruction des renseignements personnels. Suivant l'accomplissement de la finalité de leur collecte, il sera possible de les conserver en procédant à leur anonymisation. Un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement cette personne. Un renseignement anonymisé cesse d'être qualifié de renseignement personnel et n'est plus soumis aux règles applicables en cette matière. Il peut donc être utilisé, communiqué, diffusé et conservé sans autre obligation. Le Parrainage civique Champlain s'engage à être prudent face à l'anonymisation. Il s'agit d'un processus complexe devant garantir l'impossibilité de réidentification d'une personne physique par tout type de moyens technologiques. Pour pouvoir être conservés plutôt que détruits, les renseignements doivent être anonymisés selon les meilleures pratiques généralement reconnues et selon les critères et modalités déterminées par règlement du gouvernement. En l'absence de règlement du gouvernement, il n'est donc pas possible d'anonymiser des renseignements pour les conserver et les utiliser à des fins d'intérêt public ou sérieuses et légitimes.

L'avis de la Commission sur l'anonymisation : à la lumière des avancées technologiques actuelles et futures, la Commission estime qu'il est quasi impossible de certifier que des renseignements anonymisés ne pourraient pas éventuellement être réidentifiés. Certains renseignements sont tellement distinctifs par nature qu'ils ne peuvent pas être adéquatement anonymisés. Pensons, par exemple, aux renseignements génétiques, biométriques ou encore à ceux relatifs à la géolocalisation. L'anonymisation des renseignements personnels présuppose des risques d'incidents de confidentialité. La loi prévoit aussi des sanctions pour toute personne qui tente d'identifier une personne à partir de renseignements anonymisés.

### **2.4 Dépersonnalisation**

Un renseignement personnel est dépersonnalisé quand il ne permet plus d'identifier directement la personne concernée. Par exemple, ces données devront être utilisées en ayant pris soin de supprimer préalablement : nom des personnes, adresses civiques ou courriel, numéros d'assurance sociale ou d'assurance-maladie.

Contrairement à l'anonymisation, la dépersonnalisation des renseignements personnels n'est pas une alternative à leur destruction. Elle constitue une mesure de protection de ces renseignements, notamment quand ils sont utilisés ou communiqués sans le consentement des personnes concernées à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques. Un renseignement dépersonnalisé demeure un renseignement personnel soumis aux lois applicables en cette matière. Le Parrainage civique Champlain s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les risques d'identification des personnes dont les renseignements ont été dépersonnalisés.

### 3 GOUVERNANCE

Cette section décrit les rôles et les responsabilités des parties prenantes impliquées dans la gouvernance des données.

#### 3.1 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration a la responsabilité de superviser la gouvernance des données et de s'assurer que l'organisation utilise les données de manière responsable, éthique et sécurisée.

- a) **Assurer la mise en place de politiques encadrant la gestion des données** : Le conseil d'administration doit s'assurer que des politiques sont mises en place au sein de l'organisme et doit s'assurer que les ressources nécessaires sont allouées à leur mise en œuvre.
- b) **Évaluer les risques liés aux données** : Le conseil d'administration doit comprendre les risques liés à la collecte, au stockage et à l'utilisation des données de l'organisation et s'assurer que des mesures adéquates sont mises en place pour les atténuer.
- c) **Surveiller la conformité réglementaire** : Le conseil d'administration doit s'assurer que l'organisation est en conformité avec les lois et les règlements en matière de protection des données. Il doit également surveiller les développements réglementaires et s'assurer que l'organisation s'adapte en conséquence.
- d) **Assurer la transparence et la responsabilité** : Le conseil d'administration doit s'assurer que les politiques de gouvernance des données de l'organisation sont clairement communiquées à tous les employés, parties prenantes et autres personnes concernées. Il doit également s'assurer que l'organisation est responsable de la gestion de ses données et est transparente dans ses activités liées aux données.

#### 3.2 Responsable de la gouvernance des données - Direction

Le responsable de la gouvernance des données est chargé de superviser et de garantir que l'organisme se conforme aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles. Il est également responsable de sensibiliser les employés de l'organisation à l'importance de la protection des données et de mettre en place des politiques et des procédures pour assurer une saine gestion des données au sein de l'organisme.

- a) **Surveiller la conformité réglementaire de l'OBNL** aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données, notamment la Loi 25 du Québec qui vise la protection des renseignements personnels.
- b) **Élaborer des politiques et des procédures** pour assurer la protection des données personnelles de l'organisation. Ces politiques et procédures peuvent inclure des politiques de confidentialité, des procédures de contrôle d'accès et des protocoles de gestion des incidents.
- c) **Évaluer les risques** liés à la collecte, au stockage et à l'utilisation des données de l'organisation et mettre en place des mesures pour les atténuer.
- d) **S'assurer que les mesures de sécurité** appropriées sont en place pour protéger les données contre les accès non autorisés, les pertes ou les altérations.

- e) **Sensibiliser le personnel** de l'organisation à l'importance de la protection des données personnelles et leur fournir des formations régulières pour s'assurer que les employés comprennent leur rôle dans la protection de la vie privée des personnes concernées.
- f) **Gérer les demandes d'exercice de droits** des personnes concernées, telles que le droit d'accès, de rectification ou de suppression de leurs données personnelles.

### 3.3 Créateurs de données- Employés

Les créateurs de données sont responsables de la collecte de données en utilisant des méthodes valides et fiables. Ils doivent s'assurer que les données collectées sont pertinentes pour les objectifs de l'organisation.

- a) **Respecter les normes de confidentialité** en matière de données et garantir que les données sont stockées et gérées de manière sécurisée.
- b) **Documenter les données** de manière complète et précise.
- c) **Respecter les politiques** de l'organisme en matière de données, en veillant à ce que les données soient utilisées de manière responsable et appropriée et en garantissant que les données sont partagées de manière responsable et conforme aux lois et règlements applicables.

### 3.4 Utilisateur de données

Les utilisateurs doivent utiliser les données de manière responsable et appropriée, conformément aux lois et règlements applicables et aux politiques de l'OBNL en matière de données. Ils doivent également respecter les droits de confidentialité des personnes dont les données sont collectées.

- a) **Protéger les données** contre l'accès non autorisé, la divulgation ou la perte en utilisant des mesures de sécurité appropriées.
- b) **Signaler tout problème** lié aux données, y compris les violations de données ou les préoccupations de sécurité, au responsable de la gouvernance des données de l'organisme.
- c) **Respecter les politiques** du Parrainage civique Champlain en matière de données, en veillant à ce que les données soient utilisées de manière responsable et appropriée et en garantissant que les données sont partagées de manière responsable et conforme aux lois et règlements applicables.

### 3.5 Description des activités de sensibilisation et de formation sur la protection des renseignements personnels suivies par l'équipe en 2022-2023.

-Formation offerte par l'Accompagnateur et donnée par Schallum Pierre de REED (réseau d'expertise en éthique de données)

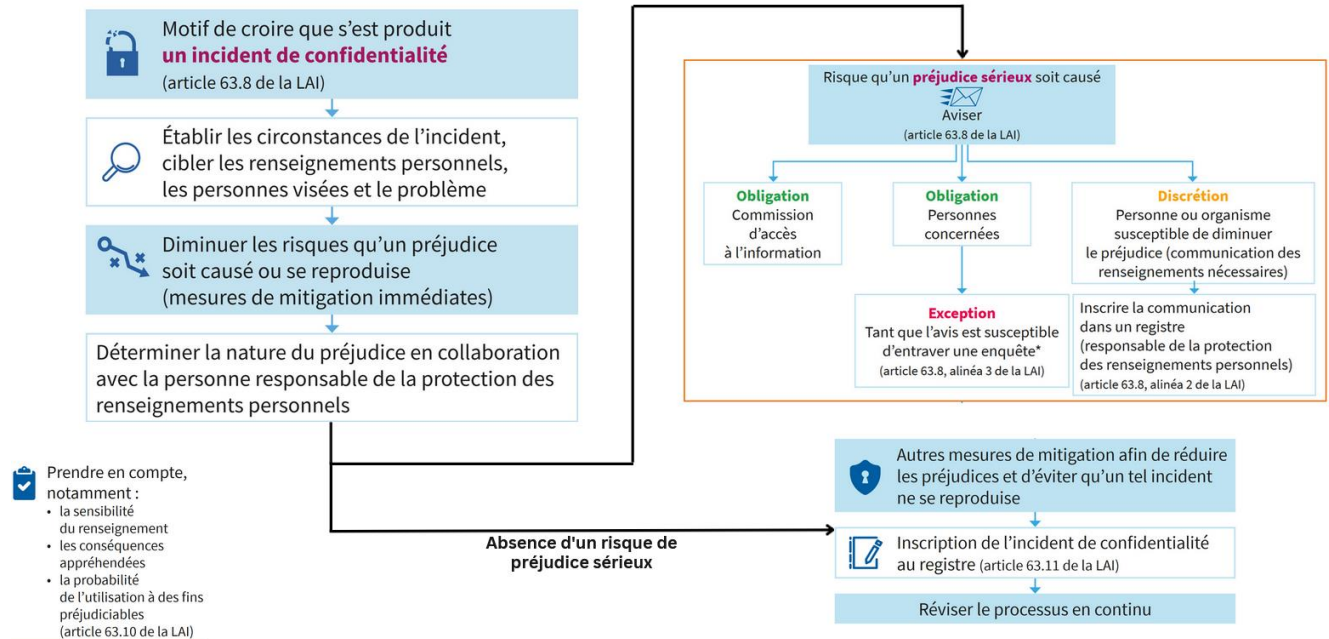
-Formation offerte par le GAPHRSM (Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal) et donnée par Olivier Denault-Landreville.

-Formation offerte par le RQPC (Regroupement québécois du Parrainage civique) donnée par Loc Cory.

-Document de formation fournie par l'ACQ (Association des camps du Québec) pour consultation.

## 4. PROCESSUS ET GESTION D'INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

### Schéma sur le traitement d'un incident de confidentialité impliquant un ou des renseignements personnels



#### 4.1 Sécurité

Les informations personnelles que nous collectons sont conservées dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Pour assurer la sécurité de vos informations personnelles, nous avons recours aux mesures suivantes :

- Protocole SSL (Secure Sockets Layer)
- Gestion des accès – personne autorisée
- Logiciel de surveillance du réseau
- Sauvegarde automatique

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la confidentialité de vos transactions. Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsqu'on utilise Internet pour transmettre des informations personnelles.

#### **4.2 Conditions de modification de la politique de confidentialité**

La présente politique de confidentialité peut être consultée à tout moment à l'adresse ci-après indiquée <https://www.parrainagechamplain.org/apropos>

Nous nous réservons le droit de la modifier afin de garantir sa conformité avec le droit en vigueur.

Par conséquent, vous êtes invité(e) à venir consulter régulièrement cette politique de confidentialité afin de vous tenir informé(e) des derniers changements qui lui seront apportés.

#### **4.3 Acceptation de la politique de confidentialité**

En navigant sur le site, vous attestez avoir lu et compris la présente politique de confidentialité et en acceptez les conditions, en ce qui concerne plus particulièrement la collecte et le traitement de vos renseignements personnels, ainsi que de l'utilisation de fichiers témoins.

## 5. TRAITEMENT DES PLAINTES

Afin de garantir un processus efficace, le Parrainage civique Champlain a instauré un dispositif confidentiel, simple et transparent pour la gestion des plaintes. Les mesures nécessaires ont été prises pour mettre en place les outils requis, permettant ainsi la documentation des motifs d'insatisfaction dans le but d'améliorer en permanence nos services.

Les rôles et les responsabilités de notre personnel en ce qui concerne le traitement des plaintes ont ainsi été clairement définis.

Engagement du Parrainage civique Champlain lors du traitement d'une plainte

- **Offrir un service empreint de respect**, d'équité, d'impartialité et de diligence.
- **Simplifier l'accès au processus** de traitement des insatisfactions pour faciliter le parcours de nos plaignants.
- **Fournir des informations pertinentes et fiables** tout au long du processus de traitement.
- **Assurer la confidentialité absolue** des renseignements personnels associés à chaque plainte.
- **Obtenir le consentement préalable** du plaignant lorsque la divulgation de son identité est nécessaire pour une gestion adéquate de la plainte.

### 5.1 Traitement des plaintes

- a) Si une plainte peut être réglée immédiatement, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée, entreprend le traitement de celle-ci.
- b) Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par le comité mis en place par l'organisme.
- c) Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
  - La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 30 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.
  - Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit au comité de gestion des plaintes. Toute plainte doit contenir les informations suivantes relatives à la personne qui porte plainte :
    - son nom,
    - son adresse postale et son adresse de courrier électronique (si possible),
    - son numéro de téléphone,
    - l'objet de la plainte,
    - la description de la situation insatisfaisante,
    - les résultats souhaités,
    - la signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente,
    - la date.
- d) Une plainte est dite informelle quand elle est formulée verbalement.
- e) Si les informations existantes sont jugées insuffisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignants.

- f) Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
- Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme ainsi qu'à son code d'éthique.
- g) Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite, elle peut exercer un dernier recours et demander une révision au comité de gestion des plaintes. Le comité donnera suite à cette demande en reconsidérant sa décision ou en adressant la personne à une ressource externe à l'organisme qui a compétence en la matière.
- h) Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration.

## **5.2 Procédures**

- a) Le comité de gestion des plaintes est mis en place. Il est composé de la direction, d'un membre du conseil d'administration et d'une autre personne mandatée par le conseil d'administration. Le comité est le seul à rendre une décision.
- b) La direction communique la décision à la personne qui a porté plainte et assure le suivi administratif de la plainte. Le comité informe le conseil d'administration de ses actions.
- c) Un rapport des plaintes reçues et traitées est déposé une fois par année au plus tard le 31 mars au conseil d'administration.
- d) Un accusé de réception doit être expédié à la personne qui a formulé la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables.
- e) Le comité peut demander des informations additionnelles à la personne qui a formulé la plainte s'il le juge nécessaire.
- f) Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :
- la date de réception de la plainte,
  - la durée du traitement,
  - le résultat du processus de traitement,
  - la signature des personnes ayant traité la plainte et la date,
  - une copie de la plainte et de la réponse finale.
  - Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes.

## **5.3 Action corrective**

Une action corrective vise à éliminer de façon durable les causes d'une non-conformité. Lorsqu'une non-conformité est décelée, la personne responsable doit traiter le problème dans les plus brefs délais. Le traitement doit éliminer la non-conformité à court terme. Par contre, cette action peut être insuffisante. Dans ce cas, il faut alors mettre en œuvre un correctif plus élaboré ainsi que trouver et éliminer la cause profonde du problème.

- a) Le responsable doit décrire la non-conformité qui nécessite une action corrective ainsi que la cause du problème. Cette information doit être notée.
- b) Le responsable doit ensuite déterminer, conjointement avec d'autres responsables de service, au besoin :



- l'action corrective appropriée pour éliminer de façon durable la non-conformité;
  - la personne qui devra appliquer cette action;
  - le délai pour l'appliquer.
- c) Le responsable doit remettre une copie du formulaire Description du problème à la personne qui doit appliquer l'action corrective.
- d) L'action corrective est mise en œuvre.
- e) Le responsable évalue, avec l'aide de la personne qui doit appliquer l'action corrective, le résultat, c'est-à-dire qu'il ou elle vérifie si le résultat est satisfaisant, c'est-à-dire que la non-conformité a été éliminée de façon durable.
- f) Le responsable informe par écrit le plaignant du traitement qui a été fait de sa plainte.

**Nous joindre :**

450 678-7025

[info@parrainagechamplain.org](mailto:info@parrainagechamplain.org)

3222 rue Windsor

St-Hubert, Qc

J4T 2X2

Publication de la politique : 2023

## Annexe 1- Formulaire de consentement pour le bénévole et filleul

### Bénévole

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ donne l'autorisation aux employés du Parrainage civique Champlain de partager les renseignements contenus dans mon dossier et ci-dessous listés lorsque le partage de ces renseignements est jugé nécessaire.

Serons partagés au corps policier afin d'effectuer le processus d'enquête des antécédents judiciaires :

- Mon numéro de permis de conduire et d'assurance maladie (ou toute autre pièce d'identité choisie si nécessaire)
- Nom et prénom
- Date de naissance
- Sexe
- Taille
- Couleur des yeux
- Adresse actuelle et précédente (au besoin)
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone

Serons partagés au filleul(e) lors du processus de jumelage afin de permettre une prise de contact :

- Nom et prénom

Le présent consentement est valide tant et aussi longtemps que je serai bénévole au Parrainage civique Champlain. Je comprends aussi que je ne suis pas obligé(e) de donner ce consentement et que je peux le retirer à tout moment. Je reconnais avoir lu et compris l'information présentée dans le présent formulaire et avoir obtenue, lorsque requis, les explications nécessaires à sa compréhension. Je comprends aussi qu'en retirant l'autorisation de partager les informations demandées pour le filtrage policier, je ne pourrai pas être bénévole pour le Parrainage civique Champlain.

Signature \_\_\_\_\_

date : \_\_\_\_\_

## **Filleul**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ donne l'autorisation aux employés du Parrainage civique Champlain de partager les renseignements contenus dans mon dossier membre lorsque le partage de ces renseignements est jugé nécessaire. Ces renseignements sont :

- Prénom et nom
- Diagnostique
- Numéro de téléphone
- Centres d'intérêts

J'accepte aussi et autorise le Parrainage civique Champlain à

- divulguer des informations pertinentes au traitement de ma demande de jumelage et à tous les services qui pourront m'être rendus par l'organisme.
- divulguer des informations pertinentes me concernant et figurant dans le dossier que le Parrainage civique Champlain a en sa possession à un éventuel parrain/marraine civique ainsi qu'aux accompagnateurs dans les sorties d'intégration.
- communiquer avec mes intervenants lorsque jugé nécessaire dans le cadre d'un jumelage ou d'une activité d'intégration (Pour des raisons de sécurité sur le plan médical ou comportemental).

Le présent consentement est valide tant et aussi longtemps que je serai membre du Parrainage civique Champlain. Je comprends aussi que je ne suis pas obligé(e) de donner ce consentement et que je peux le retirer à tout moment. Je reconnais avoir lu et compris l'information présentée dans le présent formulaire et avoir obtenue, lorsque requis, les explications nécessaires à sa compréhension.

Signature \_\_\_\_\_

date : \_\_\_\_\_

## Annexe 2 : Accords de confidentialité pour tiers et intervenants.

### Entre :

Le Parrainage civique Champlain, situé au 3222 rue Windsor à St-Hubert, représenté par [Nom de la personne responsable de l'organisme], dûment habilité à cet effet (ci-après le « Parrainage civique Champlain »).

### Et :

[Nom de la personne], impliqué.e au Parrainage civique Champlain en tant que [rôle dans l'organisation (employé.e ou bénévole)].

Le présent accord concerne les engagements et responsabilités des deux parties ci-haut mentionnées en matière de protection des renseignements personnels. Selon la Commission d'accès à l'information du Québec, « les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent de l'identifier ».

Le Parrainage civique Champlain s'engage à mettre en place tous les dispositifs nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels de ses employé.es et de ses membres en vertu de la Loi 25, la « Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé ». Conformément à la Politique sur la collecte, la conservation et la destruction des documents, l'organisme conserve les renseignements personnels obtenus pendant 7 ans d'inactivité, après quoi tous les documents sont dûment détruits.

En contrepartie, il est attendu que [Nom de la personne] respecte l'ensemble de ce présent accord pour assurer la confidentialité des renseignements personnels auxquels elle/il aura accès dans le cadre de ses fonctions. Ses engagements sont les suivants :

1. Ne divulguer aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre de ses fonctions à des personnes ne faisant pas partie de l'équipe du Parrainage civique Champlain ou n'ayant pas été autorisées à y avoir accès.
2. Ne pas communiquer de tels renseignements sans autorisation préalable.
3. Ne pas retirer de tels renseignements des lieux de travail sans une autorisation préalable de la direction, et ce, pour des motifs justifiés.
4. Utiliser tous les dispositifs disponibles pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels des personnes accompagnées.
5. Informer la direction sans délai si vous êtes témoins ou si vous êtes impliqués dans un incident en lien avec la confidentialité.

Je comprends que ces règles s'appliquent non seulement durant, mais aussi après mon engagement auprès du Parrainage civique Champlain et que toute transgression de ces règles de ma part constitue un motif de renvoi de mes fonctions et/ou d'action en justice.

Signature du représentant organisme

Signature de la personne impliquée

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Date

### Annexe 3 : Modèle de consentement à la communication des renseignements personnels dans le cadre du réseau de services intégrés pour les personnes ayant une DI.



Guichet d'accès DI, TSA et DP

#### CONSENTEMENT À LA COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DU RÉSEAU DE SERVICES INTÉGRÉS POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Je soussigné(e), \_\_\_\_\_ en ma qualité de \_\_\_\_\_ comprends:

- que le réseau de services intégrés (RSI) regroupe un ensemble de partenaires qui offrent des services et des soins sur mon territoire (mentionnés à la page suivante);
- que les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) regroupent plusieurs installations qui offrent des services sociaux et de santé sur un même territoire;
- que ma demande de services (ou celle de mon enfant ou de mon proche) sera discutée par l'équipe du guichet d'accès du territoire de mon CISSS ou de mon CIUSSS;
- que l'équipe du guichet d'accès est composée d'intervenants qui peuvent provenir de CISSS ou de CIUSSS différents;
- que ce consentement est valable pour toutes les demandes d'accès aux services des partenaires du RSI;
- qu'il est nécessaire de transmettre des renseignements écrits et verbaux, me concernant ou concernant mon enfant ou mon proche, pour analyser ma demande de services et orienter les soins, les interventions et les services requis pour répondre à mes besoins psychosociaux, d'adaptation et de réadaptation (mentionnés à la page suivante) ;
- que ces renseignements me concernant sont conservés de façon sécuritaire;
- que seul le personnel autorisé c'est-à-dire les référents et les partenaires impliqués (mentionnés à la page suivante), peuvent être rejoints par les intervenants des guichets d'accès pour préciser ma demande;
- que ce consentement est valide pour une durée de 2 ans à partir de la date de signature.

#### Je certifie:

- avoir pris connaissance (seul ou avec aide) et compris le présent formulaire de consentement;
- avoir eu l'occasion de poser toutes mes questions et obtenu des réponses satisfaisantes;
- être libre d'accepter et de révoquer la communication de renseignements personnels me concernant entre les partenaires du Réseau de Services Intégrés (RSI).

N° de dossier \_\_\_\_\_

Je confirme que toute l'information contenue dans ce formulaire a été inscrite avant que je signe.

Par ma signature, j'autorise la communication de renseignements me concernant (ou concernant celle de mon enfant ou de mon proche) dans le but d'orienter les soins, les interventions et les services requis par mon état de santé et mes besoins psychosociaux ou ceux de la personne que je représente. Cette autorisation est accordée au Réseau de services intégrés pour les personnes ayant une déficience, du territoire du \_\_\_\_\_ du CISSS/CIUSSS:

Signature de l'utilisateur \_\_\_\_\_  
 Nom (en lettres moulées) \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Heure \_\_\_\_\_  
**Ou**

Pour la communication de renseignements concernant : \_\_\_\_\_  
 Nom (en lettres moulées) \_\_\_\_\_

Signature du parent ou du proche \_\_\_\_\_  
 Nom (en lettres moulées) \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Heure \_\_\_\_\_  
**Ou**

Signature du représentant \_\_\_\_\_  
 Nom (en lettres moulées) \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Heure \_\_\_\_\_  
**Ou**

Signature du témoin (si nécessaire) \_\_\_\_\_  
 Nom (en lettres moulées) \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Heure \_\_\_\_\_

#### Veillez noter qu'une seule signature est nécessaire.

#### Renseignements personnels à transmettre si présents

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Données sociodémographiques (p. ex. nom, adresse)  | <input type="checkbox"/> Plan d'intervention de la dernière année (PI, PEI)  |
| <input type="checkbox"/> Antécédents médicaux (p. ex. diagnostics, maladies)  | <input type="checkbox"/> Plan de services de la dernière année (PSI) (document énonçant les besoins, les orientations, les services prodigués, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Résultats d'examen diagnostiques (p. ex. radiographies)  | <input type="checkbox"/> Outil d'évaluation multicentrique récent (OEMC)   |
| <input type="checkbox"/> Profil pharmacologique (p. ex. tous les médicaments)   | <input type="checkbox"/> Outil de cheminement clinique informatisé récent (OCCI)   |
| <input type="checkbox"/> Demandes de services antérieures - deux dernières années (p. ex. services de soutien à domicile) | <input type="checkbox"/> Plan de services individualisés et d'allocation de services récent (PSIAS).   |
| <input type="checkbox"/> Rapports d'évaluation et de consultation (p. ex. rapport de physiothérapie)                      |  |

Partenaires du RSI pouvant être interpellés : Le RSI de mon territoire a pour partenaires l'ensemble des établissements et organismes établis sur mon territoire qui ont conclu une entente avec le (CISSS/CIUSSS) ou qui en concluront une pendant la durée de validité de mon consentement, soit :

- |                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| • Autre CISSS/CIUSSS         | • Entreprise d'économie sociale en aide domestique (EESAD) | • Résidence pour personnes âgées (RPA)                                 |
| • Établissement non fusionné | • École  | • Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)             |
| • Centre hospitalier         | • Service de garde   | • Ressources intermédiaires (RI) et Ressources de type familiale (RTF) |
| • Clinique médicale          | • Professionnel en pratique privée                         | • Autres : _____   |
| • Pharmacie communautaire    | • Groupe de médecine familiale (GMF)                       |  |
| • Organisme communautaire    |  |  |

## Annexe 4 : Formulaire de plainte

### Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom :	Monsieur	Madame
Prénom :		
Adresse :		
Numéro de téléphone :		
adresse courriel :		
Commentaires :		

### Section 2 – Information sur la plainte

1) Plainte reçue	Verbalement	Par écrit (Annexer la plainte écrite.)
2) Date de la réception de la plainte :		
3) Objet ou description de la plainte :		
4) Causes ou raisons de la plainte :		

### Section 3 – Information sur l'action entreprise pour régler la plainte

1) (Si la plainte était écrite.) Date d'envoi à la personne qui a formulé la plainte de l'avis écrit l'informant du traitement donné à sa plainte : _____ (Annexer une copie)		
2) Délai maximal de 30 jours ouvrables respecté :	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
3) Action entreprise pour traiter la plainte :		
4) Responsable du traitement :		
5) Délai de traitement :		
6) Plainte majeure qui nécessite l'application de la procédure liée au traitement des non-conformités et aux actions correctives	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Par : _____	Date : _____	
Signature : _____		

### Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

1) Résultat :		
2) Traitement satisfaisant :	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Par : _____	Date : _____	
Signature : _____		

## Annexe 5 : Formulaire d'action corrective

### Section 1 – Description du problème

1) Description de la non-conformité
2) Causes

### Section 2 – Action corrective requise

2) Action corrective pour éliminer la non-conformité
7) Responsable de son application
8) Délai d'application
Par : _____ Date : _____

### Section 3 – Résultat

Résultat de l'action corrective
Par : _____ Date : _____





Annexe 7 : Modèle d'inventaire des renseignements personnels et accès

<b>RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>		
<b>Quel type de RP collectons-nous ?</b>	<b>Pourquoi collecte-t-on ces RP ?</b>	<b>Quels sont les délais de conservation ?</b>
<b>ÉQUIPES</b>		
Nom et prénom	Exemple : exigence du Droit du Travail	7 ans après fin d'emploi
Date de naissance (avec année)		7 ans après fin d'emploi
Numéro d'assurance sociale		7 ans après fin d'emploi
Adresse courriel		7 ans après fin d'emploi
Adresse postale		7 ans après fin d'emploi
Numéro de téléphone		7 ans après fin d'emploi
Coordonnées bancaires		7 ans après fin d'emploi
Pièces d'identité		7 ans après fin d'emploi
Situation familiale		7 ans après fin d'emploi
Renseignement médicaux		7 ans après fin d'emploi
<i>(liste non exhaustive)</i>		
<b>C.A.</b>		
Nom et prénom	Exemple : exigence du Registraire des Entreprises	7 ans après fin mandat
Date de naissance (avec année)		7 ans après fin mandat
Adresse courriel		7 ans après fin mandat
Adresse postale		7 ans après fin mandat
Numéro de téléphone		7 ans après fin mandat
Pièces d'identité		7 ans après fin mandat
<i>(liste non exhaustive)</i>		
<b>MEMBRES / CLIENTS</b>		
Nom et prénom	Exemple : pour les dossiers clients	7 ans après fin contrat
Date de naissance	Exemple : pour souhaiter les anniversaires	7 ans après fin contrat
Numéro d'assurance sociale	Exemple : pour les demandes de subventions	7 ans après fin contrat
Adresse courriel	Exemple : pour communiquer	7 ans après fin contrat
Adresse postale	Exemple : pour communiquer	7 ans après fin contrat
Numéro de téléphone	Exemple : pour communiquer	7 ans après fin contrat
Numéro de carte de crédit	Exemple : finalement, pas nécessaire	7 ans après fin contrat
Coordonnées bancaires	Exemple : pour le paiement de facture	7 ans après fin contrat
Pièces d'identité	Exemple : pour confirmer l'identité	7 ans après fin contrat
Situation familiale	Exemple : pour offrir des rabais	7 ans après fin contrat
Renseignement médicaux	Exemple : pour offrir des rabais	7 ans après fin contrat
<i>(liste non exhaustive)</i>		