



PA-111 Politique sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité

Sous la responsabilité du		Conseil d'administration			
Adoptée :	2015-02	Par résolution :	2015-13-02	À réviser :	2018 -02
Modifiée :	2023-11-28	Par résolution	2023-11-28/07	À réviser :	2026-11

TABLES DES MATIÈRES

1. Présentation
2. Objectifs de la Politique
3. Définitions
4. Principes et procédures
5. Responsabilité

Annexe 1 : Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers

Annexe 2 : Formulaire d'engagement à la confidentialité.

Annexe 3 : Formulaire d'accès et de rectification de renseignements personnels

1. PRÉSENTATION

Cette Politique explicite les principes et procédures de Coup de main à domicile (ci-après appelée l'Entreprise) en vue de protéger les renseignements personnels de ses clients, de ses employés et de ses administrateurs.

Notre référence est la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, chapitre P39.1, Québec, la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* et la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Se conformer aux lois qui encadrent la protection des renseignements personnels
- Informer nos publics, eu égard à nos mesures de confidentialité
- Former nos employés à la protection des renseignements personnels
- Limiter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels
- Encadrer l'obtention des consentements appropriés
- Exclure la publication d'informations avec conséquences indésirables pour l'Entreprise
- Protéger les informations sensibles contre des cybermenaces internes, externes, intentionnelles ou accidentelles

3. DÉFINITIONS

Renseignement personnel

Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

Par exemple, son nom, son âge, son sexe, son adresse résidentielle, son adresse de courriel, son revenu, son numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie, ses renseignements financiers, ses infos médicales, l'information qui concerne sa famille, ses amis

et d'autres personnes liées ainsi que tout document sur lequel se retrouve ces renseignements ou tout document qui réfère à l'existence d'une personne en particulier.

Quant aux employés, sont considérés comme renseignements publics, les noms et toutes ses références au travail : fonctions ou métier, numéros de téléphone ou de télécopieur au bureau, courriel au bureau, etc.

La Politique s'applique à ces renseignements quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Confidentialité

Propriété d'une information ou de renseignements personnels qui ne doivent pas être divulgués à des personnes ou à des entités non autorisées. Maintien du secret des informations dans notre Entreprise, incluant nos systèmes informatiques.

Incident de confidentialité

En conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, un incident de confidentialité peut prendre les formes suivantes :

- l'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel ;
- l'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- la communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

4. PRINCIPES ET PROCÉDURES

4.1 Affirmation de notre responsabilité

Nous reconnaissons notre responsabilité à l'égard des renseignements personnels que nous détenons; cela inclut ceux confiés à des tiers (sous-traitants, consultants, etc.) à des fins de traitement.

4.2 Confidentialité des renseignements

Nous veillons à protéger les renseignements personnels contre le vol, la copie, la consultation, la communication et l'utilisation pour des fins non autorisées.

Nos mesures comprennent des moyens de protection matériels, administratifs et informatiques.

Tout employé qui doit avoir accès aux renseignements personnels dispose d'un mot de passe individuel pour ce faire, le cas échéant.

L'accès à nos systèmes d'information est accordé sur la base des responsabilités de chacun. Nous nous engageons à prévenir, détecter et rectifier tout accès non autorisé.

Tous nos utilisateurs reçoivent une formation sur les menaces de cybersécurité et sur les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information.

4.3 Obtention du consentement

Nous obtenons le consentement avant ou au moment de recueillir des renseignements personnels. Selon les circonstances, nous procédons verbalement, par écrit ou par voie électronique.

En énonçant les fins pour lesquelles nous procédons à la collecte de renseignements personnels et en demandant l'accord des intéressés, nous nous assurons d'obtenir un consentement manifeste, libre et éclairé.

L'Entreprise recueille les renseignements personnels auprès de la personne concernée, à moins que cette dernière consente à ce que l'Entreprise obtienne ces renseignements auprès d'un tiers. En ce cas, l'Entreprise soumet à la personne concernée le *Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers*, à l'Annexe 1.

L'Entreprise peut toutefois recueillir ces renseignements personnels auprès d'un tiers, sans le consentement de la personne concernée, si la collecte, quoique faite dans son intérêt, ne peut être effectuée auprès d'elle en temps opportun. Elle le peut également pour vérifier l'exactitude de ces renseignements obtenus auprès d'elle ou si la loi l'autorise.

L'information concernant une personne qui est déjà ou qui devient connue par le public (information sur des profils sur les médias sociaux ou sites web la concernant) peut également être recueillie par l'Entreprise sans qu'il soit nécessaire qu'elle soit transmise directement. Dans ce cas, l'Entreprise s'engage néanmoins à la recueillir de manière raisonnable et avec discernement. La collecte d'information par l'entremise de témoins de navigation (cookies) est clairement expliquée sur notre site web et nous conférons l'option de refuser ceux qui ne sont pas nécessaires.

Lorsque l'Entreprise recueille des renseignements personnels auprès d'une personne morale, elle inscrit la source de ces renseignements, à moins qu'il s'agisse d'un dossier d'enquête constitué en vue de prévenir, détecter ou réprimer un crime ou une infraction à la loi.

Si la personne concernée refuse de donner les renseignements personnels demandés par l'Entreprise ou refuse de consentir à l'échange de renseignements personnels avec un tiers, il revient à la Direction générale de décider de transiger ou non avec la personne concernée.

4.4 Limitation de la collecte des renseignements personnels

À moins que nous n'obtenions le consentement à cet effet ou que la loi ne l'exige autrement, nous n'utilisons les renseignements personnels qu'aux seules fins pour lesquelles nous les avons recueillis. Cela exclut toute information qui n'est pas nominative, par exemple, les rapports statistiques.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites, i.e. légaux ou légitimes ou généralement admis. Le dossier relatif à tel sujet ne doit contenir que les renseignements personnels indispensables à ce sujet.

L'Entreprise recueille notamment des renseignements personnels pour la gestion des :

- Profils-usagers ;
- Profils-employés et bénévoles ;
- Incidents, dont ceux avec de possibles répercussions sur la responsabilité civile de l'Entreprise ou toute personne liée à celle-ci ;
- Demandes d'information sur les services.

Lorsqu'elle recueille des renseignements personnels, l'Entreprise ne conserve que ceux qui sont nécessaires à son bon fonctionnement. L'Entreprise est en mesure de pouvoir justifier la raison pour laquelle elle requiert chaque renseignement personnel.

Avant que l'Entreprise ne recueille un renseignement personnel, elle informe la personne concernée :

- a) De la raison de la collecte ;
- b) De l'utilisation qui sera faite des renseignements recueillis ;
- c) Des catégories de personnes qui y auront accès ;
- d) De l'endroit où ses renseignements personnels seront conservés ;
- e) Des mesures de protection mises en place ;
- f) De ses droits d'accès et de rectification des renseignements personnels.

4.5 Limitation de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels

Tous les employés de l'Entreprise appelés à collecter, utiliser ou communiquer des renseignements personnels doivent respecter les dispositions de notre politique en matière de protection des renseignements personnels. De plus, en général, les employés n'utilisent que les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de leurs fonctions propres.

Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoit.

Nous ne partageons, ni ne vendons les listes nominatives à des tiers. Aucun tiers ne pourra obtenir les listes de renseignements personnels que nous compilons. Exceptionnellement, l'Entreprise peut fournir des renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé, clients ou employé ou administrateur pour se conformer à la loi ou à une ordonnance d'un tribunal compétent.

La liste complète des employés ne sera pas publiée, ni accessible au grand public de quelque manière. En dehors des personnes autorisées, nul ne doit avoir accès à cette liste.

4.6 Protection du caractère confidentiel des renseignements personnels

Les dossiers physiques contenant des renseignements confidentiels sont gardés sous clé dans un classeur ou dans un emplacement dédié à cette fin par la Direction générale et auquel l'accès est sécurisé. Les employés sont prohibés de quitter les lieux de travail avec des renseignements personnels sans l'approbation de l'Entreprise. Les bureaux de l'Entreprise sont également sécurisés à l'aide d'un code d'accès connu uniquement par le personnel ou un mécanisme de serrure.

Les dossiers informatiques contenant des renseignements personnels sont quant à eux protégés par un chiffrement ou un mot de passe. Les renseignements personnels sont conservés numériquement dans un réseau local hors ligne qui empêche des individus de s'immiscer dans les dossiers de l'Entreprise.

Les renseignements personnels sont conservés dans un serveur infonuagique pour lequel l'entrée d'un mot de passe sécurisé est requise. Une connexion VPN est également nécessaire pour accéder à certains renseignements. L'Entreprise s'est dotée d'un mur pare-feu et d'un logiciel antivirus pour limiter la portée d'attaques malveillantes.

Les catégories de personnes qui ont accès aux renseignements personnels lorsque l'exercice de leur fonction le requiert sont les suivantes :

- Les membres du conseil d'administration et de l'Équipe de direction ;
- Les employés et prestataires de services de l'Entreprise.

L'Entreprise exige de toute personne occupant un poste dans l'une ou l'autre de ces catégories qu'elle remplisse le Formulaire d'engagement à la confidentialité, à l'Annexe 2, et qu'elle le renouvelle annuellement.

4.7 Protection contre les logiciels malveillants

Des mécanismes de détection et de prévention des logiciels malveillants sont mis en place pour défendre nos systèmes d'information.

Des sauvegardes régulières des informations critiques sont réalisées et vérifiées afin de garantir leur fiabilité lorsqu'elles sont nécessaires.

4.8 Conservation et destruction des renseignements personnels

Lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli est réalisé, l'Entreprise le détruit, à moins de circonstances exceptionnelles. Conformément à la Loi, les renseignements personnels sont conservés au moins un (1) an après toute décision concernant une personne. Les renseignements personnels faisant l'objet d'une demande d'accès ou de rectification sont conservés jusqu'à l'épuisement des recours prévus par la loi. Par ailleurs, l'Entreprise conserve un renseignement personnel pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles elle doit rendre des comptes.

L'Entreprise ne jette au rebut aucun document qui contient un renseignement personnel susceptible d'être reconstitué. À chaque fois que cela est possible, ces pièces sont détruites ou déchiquetées. À défaut, l'Entreprise recourt, selon le cas, au formatage, à la réécriture, au déchiquetage numérique, à la démagnétisation ou à l'écrasement des informations.

4.9 Accès à ses renseignements personnels

Sous réserve des autres obligations légales/déontologiques quant à la conservation des dossiers que doivent respecter l'Entreprise et les personnes qui travaillent pour son compte, une personne peut demander que tout dossier la concernant lui soit remis et que tout renseignement personnel autrement détenu par l'Entreprise soit détruit. La destruction de renseignements personnels peut également entraîner l'impossibilité pour l'Entreprise de continuer à lui offrir des biens ou services. Cela va de même advenant le cas où la personne ne consent plus à la présente politique.

4.10 Demande de rectification de renseignements personnels

À la demande écrite de la personne concernée ou d'une personne désignée (son représentant, héritier, successeur, administrateur de la succession, bénéficiaire d'une assurance-vie ou de titulaire de l'autorité parentale de la personne concernée), l'Entreprise procède à la rectification de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques, selon le cas, au dossier la personne concernée, à l'ajout de commentaires ou à la suppression de renseignements périmés, non justifiés par l'objet du dossier ou dont la collecte n'était pas autorisée par la loi, et ce, dans les trente (30) jours de la réception la demande.

En cas de refus, l'Entreprise le motive par écrit à la personne concernée dans ce même délai de trente (30) jours et l'informe de son droit de contester la décision devant la Commission d'accès à l'information. À défaut de répondre à une demande de rectification dans ce délai, l'Entreprise est réputée avoir refusé d'y acquiescer, auquel cas la personne intéressée peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information pour faire valoir ses droits.

En acquiesçant à une demande de rectification, l'Entreprise délivre sans frais au requérant une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel.

L'Entreprise notifie sans délai la rectification ou la demande de rectification contestée à toute personne qui a reçu les renseignements dans les six (6) mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient.

Il est de la responsabilité de la personne concernée d'aviser l'Entreprise de tout changement relativement à ses renseignements personnels. L'Entreprise ne peut pas être tenue responsable de quelconque manquement dans le cas où la personne omet de demander une rectification.

4.11 Communication de renseignements personnels à un tiers

Au moment de recueillir des renseignements personnels, l'Entreprise soumet à la personne concernée le Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers, à l'Annexe 1, en lui demandant de le compléter si elle consent à ce que l'Entreprise communique à des tiers des renseignements personnels lui concernant. L'Entreprise l'aviserait des communications effectuées en conformité avec ce formulaire.

Lorsqu'un tiers qui n'est pas identifié au Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers, à l'Annexe 1, demande à l'Entreprise de lui communiquer des renseignements personnels concernant un usager, un employé, un bénévole ou un administrateur de l'Entreprise, cette dernière requiert du tiers qu'il obtienne un consentement écrit de la personne concernée contenant les informations suivantes :

- L'identification de la personne concernée ;
- Une description des renseignements personnels à communiquer ;
- L'identification du tiers à qui les renseignements peuvent être communiqués ;
- La date limite de l'autorisation ;
- La signature de la personne concernée ou de son représentant autorisé.

Toutefois, l'Entreprise peut communiquer des renseignements personnels à un tiers qui n'est pas identifié sur le Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers, à l'Annexe 1, si ce tiers est :

- a) Le procureur de la personne concernée ;
- b) Le procureur général si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec ;
- c) Une personne chargée en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec ;
- d) Une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre de l'application de la loi ou d'une convention collective et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions ;

- e) Un organisme public qui, par l'entremise d'un représentant, en recueille dans l'exercice de ses attributions ou dans la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion ;
- f) Une personne ou un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions (ex : les tribunaux) ;
- g) Une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée ;
- h) Une personne ou un organisme, conformément aux articles 18.1, 18.2, 18.3 et 18.4 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ;
- i) Une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ;
- j) Une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions.
- k) Une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'Entreprise.

L'Entreprise doit inscrire au dossier de la personne concernée toute communication faite en vertu des paragraphes f) à k).

Lorsque l'Entreprise confie à une autre organisation le soin de détenir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels pour son compte, elle doit, avant de communiquer ces renseignements personnels, recevoir l'engagement écrit de cette organisation suivant lequel elle respecte la présente politique de protection des renseignements personnels.

Lorsque l'Entreprise communique des renseignements personnels à l'extérieur du Québec, elle s'assure que ces renseignements ne seront pas utilisés à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ni communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée, sauf aux tiers décrits aux paragraphes a) à j) de cette section. Si l'Entreprise estime que ces conditions ne seront pas respectées, elle doit refuser la communication.

4.12 Frais de transcription, reproduction ou transmission d'un dossier

L'Entreprise charge des frais raisonnables pour la transcription, la reproduction ou la transmission de renseignements. Ces frais sont établis par la Direction générale de l'Entreprise et sont sujets à révision périodiquement.

Avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements, l'Entreprise informe le requérant du montant approximatif exigible.

4.13 Transmission de documents contenant des renseignements personnels

À l'occasion d'une transmission par courriel, les représentants de l'Entreprise indiquent, dans l'objet, la nature confidentielle de la transmission et, dans le message, la mention de confidentialité invitant le destinataire à communiquer avec l'expéditeur sans délai en cas de réception par erreur. Les représentants de l'Entreprise indiquent, dans la signature du courriel, leur nom ainsi que l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur pour les rejoindre au travail.

À l'occasion d'une transmission par courrier, les représentants de l'Entreprise indiquent clairement, sur l'emballage, le nom et l'adresse de la personne autorisée à recevoir les documents. Ils joignent à l'envoi une lettre dans laquelle ils précisent la nature confidentielle des renseignements et une mention de confidentialité invitant le destinataire à communiquer avec l'expéditeur sans délai en cas de réception par erreur.

4.14 Processus en cas d'incident décelé par l'Entreprise

En cas d'incident concernant des renseignements personnels, l'Entreprise s'assure de suivre la procédure prévue dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Cela implique que les personnes concernées par l'incident ainsi que la Commission d'accès à l'information (CAI) seront avisées dans la mesure que la situation le permet, et ce, le plus rapidement possible suivant la connaissance de l'incident.

Si des tiers doivent être contactés afin de mitiger les dommages pouvant découler de l'incident, la personne responsable de la protection des renseignements personnels avisera les personnes concernées par l'incident. Un registre des incidents sera mis à jour par la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

En transmettant des renseignements personnels à l'Entreprise, il est entendu que la personne concernée comprend que l'Entreprise déploie les meilleures pratiques de travail et mécanismes de protection afin de limiter la possibilité de la survenance d'un quelconque incident, fuite ou mauvaise utilisation des renseignements personnels. Cependant, l'Entreprise ne peut garantir une sécurité infaillible à tout scénario envisageable.

Lorsqu'une personne remarque qu'un incident concernant des renseignements personnels aurait pu avoir lieu au sein de l'Entreprise, elle peut contacter le/la responsable de la protection des renseignements personnels. Les plaintes/signalements sont traitées un maximum de trente (30) jours après leur dépôt.

4.15 Inapplication de la politique

Lorsqu'une loi, un règlement ou une ordonnance du tribunal fait en sorte de contraindre l'Entreprise à transmettre des renseignements personnels, il est entendu que l'Entreprise ne peut pas garantir le niveau de confidentialité et sécurité institué par la personne ou le gouvernement qui se les voit conférés.

Advenant une fusion ou autre restructuration juridique de l'Entreprise, cette dernière pourra transmettre tous les renseignements personnels à la nouvelle entité juridique ainsi créée.

La présente politique n'est plus applicable lorsque qu'une personne quitte notre site web pour n'importe quel autre site web dont le lien figure sur le nôtre.

4.16 Pour une question ou une plainte

Quiconque souhaite nous faire part de ses questions, préoccupations ou insatisfactions au sujet du traitement des renseignements personnels qui le concernent peut le faire en s'adressant à l'Entreprise.

S'il souhaite formuler une plainte formelle, il peut le faire en vertu de notre politique PA-114 Politique concernant une plainte de l'externe et/ou PA-115 Politique concernant une plainte de l'interne.

5. **RESPONSABILITÉ**

Le Conseil d'administration est responsable d'approuver ou de modifier cette Politique sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité.

La Direction générale est responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'Entreprise en conformité avec l'article 3.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

La direction générale est chargée de l'application et du respect de la présente politique par les représentants de l'Entreprise, qu'ils soient des employés, bénévoles ou administrateurs, actuels ou passés.

À cet égard, la Direction générale diffuse la présente politique sur le site web et la rend disponible aux usagers, employés, bénévoles ou administrateurs pour consultation ou formation. En outre, la Direction générale détermine les directives et les procédés nécessaires à l'application de la présente politique.



ANNEXE 1

FORMULAIRE D'AUTORISATION À L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AVEC UN TIERS

Par la présente, j'autorise Coup de main à domicile / L'ancien Monastère

À communiquer aux personnes et organisations suivantes :

À recueillir auprès des personnes et organisations suivantes :

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Les renseignements suivants me concernant :

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Cette autorisation est valide

pour une période de _____ jours à partir de la date de signature de ce document.

jusqu'à un avis contraire de ma part.

Date : _____

Nom de la personne concernée en lettres moulées

Signature de la personne concernée

Date : _____

Nom du représentant autorisé en lettres moulées

Signature du représentant autorisé



ANNEXE 2

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Je, soussigné(e), suis au service ou administrateur de Coup de main à domicile à titre de

_____.
Fonction ou occupation

Je déclare avoir pris connaissance de la *Politique sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité* et être informé(e) des directives et procédés d'application en vigueur.

Dans le cadre de mes fonctions, j'agis à titre de représentant de l'Entreprise pour l'application de la *Politique sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité* et j'assure la confidentialité des renseignements personnels auxquels j'ai accès conformément à cette politique et aux directives et procédés d'application en vigueur.

Je comprends qu'une contravention à cet engagement peut entraîner des sanctions de nature disciplinaire incluant le congédiement et m'expose à des recours civils et pénaux.

À la fin de mon lien d'emploi ou de mon mandat, je maintiens cet engagement de confidentialité.

Date : _____

Nom en lettres moulées

Signature



ANNEXE 3

FORMULAIRE D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À : Coup de main à domicile / L'ancien Monastère

Je désire consulter tout ce qui me concerne

Je désire consulter les document(s) suivants me concernant :

Je désire recevoir copie de ces documents et comprends que des frais de transcription, reproduction ou de transmission peuvent m'être exigés

Je désire apporter les rectifications suivantes aux renseignements personnels me concernant :
préciser les renseignements à corriger ou supprimer et les motifs justifiant la rectification. Au besoin, joignez tout document pertinent à l'appui de votre demande.

Commentaires additionnels

Date : _____

Nom en lettres moulées

Signature