

La présente Politique est l'application de la Loi du 22 septembre 2021 *modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (Loi 25), face aux défis contemporains liés à la collecte, à l'utilisation et à la sécurité des données personnelles. Le pôle d'information, étant un lieu accueillant pour aider les citoyens dans leurs recherches d'informations et trouver les services dont ils ont besoin, prend des mesures pour protéger les renseignements personnels des citoyens dans le cadre de ses activités.

1. Objectifs

L'objet de ce document est de préciser la gouvernance à l'égard des renseignements personnels collectés et conservés par le pôle d'information, de favoriser la transparence et de moderniser l'encadrement applicable à la protection des renseignements.

La politique vise notamment les objectifs suivants :

- ✓ Désigner le responsable de la protection des renseignements personnels et définir son rôle et ses responsabilités;
- ✓ Définir un cadre de gestion des incidents de confidentialité;
- ✓ Définir le processus de traitement des plaintes.

2. Champ d'application et responsabilités

Cette Politique s'applique à l'agente du projet pôle d'information (responsable) ainsi qu'à toute personne qui y sont rattachées par un sous-comité, un contrat de service ou autres.

2.1. La responsable veille à assurer le respect, la mise en œuvre de la Loi et l'adoption de cette politique.

2.2. La responsable tient un registre des incidents de confidentialité.

2.3. La responsable communique les informations sur les incidents et les plaintes à la coordination.

2.4. L'ensemble de toute personne impliquée dans la mise en marche du pôle d'information est tenu de respecter cette Politique et de collaborer dans la recherche de documents et d'informations faisant l'objet de toute demande d'accès.

3. Pratiques de collecte des données

Un renseignement personnel est toute information relative à une personne physique qui permet de l'identifier. Le pôle d'information collecte les renseignements personnels des individus dans le cadre des activités ci-dessous :

3.1. Pour le référencement des services, le pôle d'information collecte :

- Votre âge
- Votre genre
- Votre occupation (travailleur, sans emploi, étudiant, retraité, etc)
- Votre raison de visite

3.2. Pour le référencement de services d'aide alimentaire, le pôle d'information collecte les données suivantes par le biais des outils de ses partenaires (Ressources Espace Familles et 211) :

- Vos noms et prénoms;
- Votre âge / votre date de naissance;
- Votre adresse postale;
- Votre adresse courriel;
- Votre numéro de téléphone;
- Votre état civil et personne à charge;
- Votre statut migratoire.

3.3. Les renseignements personnels sont collectés lorsque vous les communiquez, que ce soit de manière **verbale** ou **écrite** pour :

- ✓ Être référé à l'aide alimentaire (SOS Ensemble Québec);
- ✓ Utiliser un service qu'offre le pôle d'information ;
- ✓ Offrir vos services comme bénévole au pôle d'information ;
- ✓ Formuler une question ou un commentaire par écrit au pôle d'information ;
- ✓ Formuler une plainte par écrit au pôle d'information;
- ✓ Échanger par courriel avec le pôle d'information.

3.4. Lorsque vous fournissez vos renseignements personnels, vous **consentez de façon claire, libre et informée** à ce que le pôle d'information et ses partenaires puissent les recueillir, les utiliser, les divulguer ou les transférer de la façon prévue par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

3.5. Vos renseignements personnels sont collectés à travers les formulaires suivants :

- ✓ Formulaire de référencement d'aide alimentaire (SOS Ensemble Québec);
- ✓ Formulaire de référencement pour les services du CIUSSSCN;

- ✓ Formulaire de demande d'aiguillage vers les services;
- ✓ Formulaire pour le projet Clinique Recherche Innovation;
- ✓ Formulaire d'offre de services au pôle d'information comme bénévole;
- ✓ Horaire de travail/bénévolat;
- ✓ Échanges de courriels.

4. Utilisation et le Partage des Données

4.1. Le pôle d'information utilise les renseignements qu'il collecte pour :

- ✓ Identifier les trous de services existants sur le secteur ;
- ✓ Identifier les besoins et enjeux sur le territoire SFSCR ;
- ✓ Évaluer le projet pôle d'information ;
- ✓ Produire des statistiques des utilisateurs du service de pôle d'information ;
- ✓ Transmettre des informations pour améliorer la qualité de vie des citoyens.

4.2. Le pôle d'information partage avec des tiers, les données en raison de l'utilisation des outils de ses partenaires (Ressources Espace Familles et 211). Ces données sont également soumises aux politiques de protection des renseignements personnels des partenaires dudit pour protéger et conserver ces données.

4.3. Ces données sont stockées et sauvegardées dans l'infonuage de l'ordinateur de la responsable du pôle d'information. Seules la responsable et les personnes impliquées à la mise en marche du pôle d'information ont accès à ces données en dehors de ces partenaires, protégé par un mot de passe pour y contribuer ou les modifier tout au long du projet.

4.4. Les informations personnelles collectées, détenues et utilisées par le pôle d'information se limitent à celles nécessaires pour ses activités et fournir ses services. Ces informations sont recueillies avec votre consentement et ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à l'accomplissement de ces activités.

5. Droits des utilisateurs

Sous réserve des obligations légales et contractuelles applicables, le pôle d'information vous informe de vos droits en tant qu'utilisateurs de ses services :

5.1. Vous pouvez refuser l'utilisation de vos informations personnelles à certaines fins spécifiques.

5.2. Vous pouvez demander que vos informations personnelles soient supprimées ou ne figurent plus dans certaines listes.

5.3. Vous avez la possibilité de consulter les informations personnelles que vous avez fournies, de les recevoir dans un format structuré et courant, et de les transférer à un autre responsable de traitement si applicable.

5.4. Si vos informations personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander leur correction en vous adressant à la personne chargée de la protection des renseignements personnels du pôle d'information.

5.5. Vous pouvez également suspendre ou retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels.

En cas de demande, une réponse vous sera donnée dans les trente (30) jours suivant la réception de votre demande. En cas de refus, vous recevrez une explication des raisons de ces refus.

6. Décrire les Mesures de Sécurité

Le pôle d'information pratique des mesures pour garantir la protection de vos renseignements personnels en appliquant les mesures de sécurité adaptées aux circonstances telles que :

6.1. L'accès aux renseignements personnels est restreint aux personnes autorisées dont les responsabilités au sein du pôle d'information nécessitent cet accès. Ces personnes reçoivent une formation adéquate pour garantir la protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée, et elles sont tenues de maintenir la confidentialité de vos informations.

6.2. Chaque personne autorisée à avoir accès par la voie électronique à vos renseignements personnels doit utiliser son propre identifiant unique et son propre mot de passe.

6.3. Vos renseignements personnels sont conservés dans un environnement sécurisé (par exemple dans des fichiers verrouillés et dans un environnement informatique protégé).

6.4. Le pôle d'information ne communique jamais vos renseignements personnels, autres qu'à ses partenaires à moins d'avoir obtenu votre consentement avant. Toutefois, il pourrait être obligée de communiquer vos renseignements personnels en vertu des lois applicables, par exemple, à un conseiller juridique ou à un organisme gouvernemental autorisé à les obtenir.

6.5. Le pôle d'information détruit les renseignements personnels qu'elle a collectés lorsque ceux-ci ne lui sont plus nécessaires.

7. Législation

Le pôle d'information s'engage à respecter les dispositions législatives énoncées dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

8. Procédure de plainte

Cette politique sera régulièrement révisée et mise à jour pour refléter les changements dans la législation, les pratiques de comité, ou les nouvelles technologies.

Malgré tous les efforts du pôle d'information à assurer la protection de vos renseignements personnels, il est possible que vous considériez avoir subi un dommage ou une injustice. Vous pouvez formuler une plainte selon le processus établi dans la politique du pôle d'information sur le traitement des plaintes ci-dessous.

[Politique concernant le traitement des plaintes - pôle d'information](#)

[Formulaire de plainte - pôle d'information](#)

Coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels du pôle d'information :

Nom : Francisca Vavihely

Adresse postale : 999 Av. de Bourgogne, Québec, G1W 4S6, Bureau Espace citoyen (entre l'Aubainerie et le Subway)

Courriel : info@carrefouractions.com

Téléphone : 418-928-4324