Procédure de gestion des renseignements personnels du CAAP - Laval

Introduction
Nous avons élaboré une procédure de gestion des renseignements personnels afin de nous conformer aux exigences de la Loi 25.

Objectif
L'objectif principal de cette procédure est la protection des renseignements personnels détenus par le CAAP – Laval, tant à l'égard des usagers, des employés que des administrateurs.

Principe général
L'application de la présente procédure se fait en complémentarité avec les politiques et procédures déjà existantes au CAAP – Laval, plus spécifiquement :

- Le code d'éthique
- La procédure de gestion des plaintes à l'interne
- La procédure de demande d'accès à un dossier

Cette politique doit s'appliquer dans le respect de la confidentialité et dans un esprit de conciliation, de collaboration et de transparence entre les personnes et instances concernées.

Désignation personne responsable de la protection des renseignements personnels
La responsabilité de la protection des renseignements personnels relève du conseil d'administration. Il doit désigner, résolution à l'appui, une personne responsable au sein de l'organisme qui aura la responsabilité de veiller à assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi 25. Le nom et les coordonnées de cette personne doivent être accessibles sur le site internet de l'organisme.

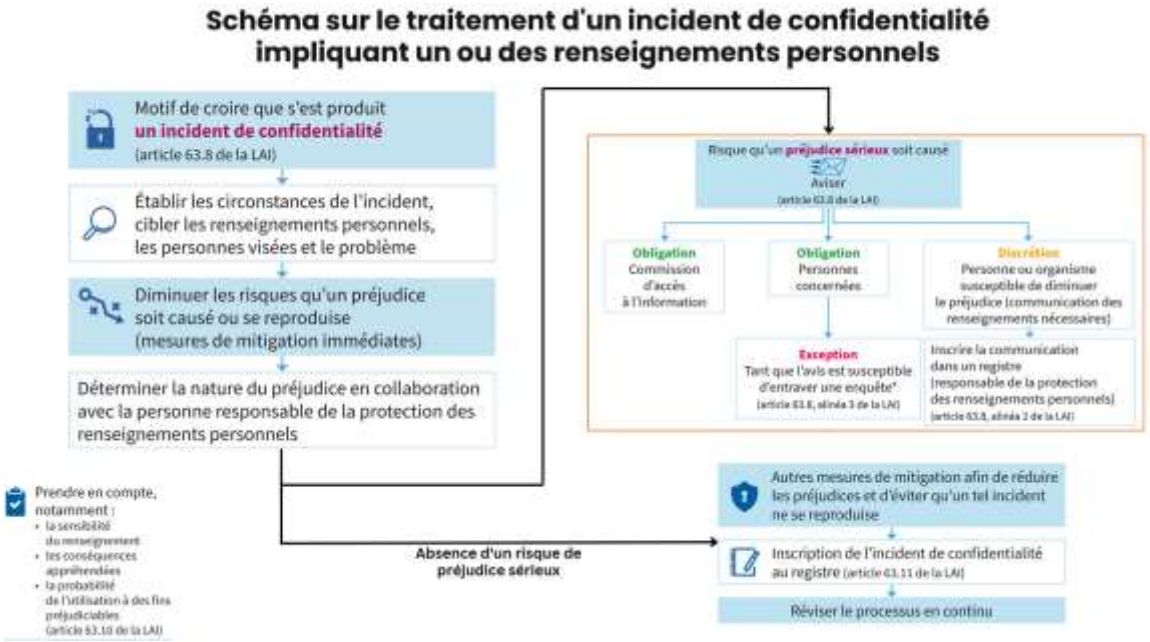
Notification et consignation des incidents de confidentialité
Un registre de tout incident de confidentialité (voir annexe 1) doit être tenu. Celui-ci doit être communiqué à la Commission d'accès à l'information (CAI) sur demande.

À titre d'exemples, ces différentes situations pourraient, entre autres, se qualifier d'incidents de confidentialité :

- 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.

Le CAAP – Laval doit aviser la CAI et les personnes concernées de tout incident de confidentialité si celui-ci implique un renseignement personnel qu'elles détiennent et présente un risque de préjudice sérieux. À titre d'exemples, un préjudice sérieux pourrait être une atteinte à la réputation, une atteinte au dossier de crédit, un vol d'identité, etc.

Traitement d'un incident de confidentialité
Voici la procédure à suivre dans le cas d'un incident de confidentialité :



Conservation des renseignements personnels
La conservation des dossiers des usagers et de tous les renseignements personnels les concernant est décrite dans la procédure de demande d'accès au dossier de l'usager. Les renseignements personnels des employés et administrateurs sont conservés en se basant sur les mêmes principes.

L'ensemble des documents nécessaires à l'accomplissement de la mission du CAAP – Laval est regroupé sur le serveur QNAP interne, conservé dans les locaux de l'organisme. Aucune information n'est enregistrée sur un nuage ou sur un serveur externe.

Les documents sont séparés en trois volets sur ce serveur : Cupidon (logiciel de cueillette de données), Public et Comptabilité. Les accès à ces volets sont contrôlés.

Un fichier Excel nommé *Tableau archivage,* accessible à tous sur Public, relève tous les dossiers où des renseignements personnels sont consignés.

Accès aux renseignements personnels
Tous les renseignements ne sont pas accessibles pour tout le monde, selon leur statut. Pour avoir accès aux documents, il faut utiliser un ordinateur dans les locaux du CAAP, qui est verrouillé par un mot de passe. Voici qui a accès à quoi.

- Conseiller/ière : Cupidon et Public
- Direction adjointe et direction : Cupidon, Public et Comptabilité
- Administrateurs : Aucun accès direct. Toutes les informations sont transmises par la direction, mis à part les communications envoyées directement à l'attention de la présidence.

Renseignements personnels recueillis
Les renseignements personnels des usagers du CAAP sont recueillis de manière volontaire lors d'entrevues ou d'échanges de courriels. Les données sont conservées afin de permettre la rédaction de la plainte et les suivis. Voici les renseignements conservés selon le statut de la personne.

- **Usager, représentant et assistant**
  - Numéro de dossier
  - Nom du conseiller/ière
  - Date du 1er contact
  - Lien avec l'usager si représentant ou assistant
  - Prénom, nom
  - Adresse complète
  - Téléphone, cellulaire
  - Courriel
  - Langue de communication
  - Sexe
  - Date de naissance
  - Date de décès (s'il y a lieu)
  - Type de service reçu
  - Source de référence
  - Référence(s) donnée(s)
  - Résumée de l'appel
  - Date de fermeture du dossier

- **Employé(e)**
  - Prénom, nom
  - Adresse complète
  - Téléphone, cellulaire
  - Courriel
  - Numéro assurance sociale
  - Numéro contact d'urgence
  - Date de naissance
  - Informations bancaires

  - Évaluation
  - Toute information pertinente en lien avec le travail à conserver dans le dossier de l'employé

- **Administrateur**
  - Prénom, nom
  - Adresse complète
  - Téléphone, cellulaire
  - Courriel
  - Date de naissance
  - Copie permis de conduire ou carte assurance maladie (pour REQ)

Site Internet
Notre site est hébergé par Bell. Certaines informations peuvent être recueillies par le biais de fichiers témoins (« cookies »). Ces fichiers nous permettent de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour votre confort.

Les fichiers témoins recueillent principalement les informations suivantes :

- Adresse IP
- Système d'exploitation
- Pages visitées et requêtes
- Heure et jour de connexion

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 :

- Gestion des accès – personne autorisée
- Logiciel de surveillance du réseau (antivirus)
- Sauvegarde manuelle hebdomadaire
- Mot de passe individuel pour chaque ordinateur

Anonymisation des renseignements personnels
Le CAAP – Laval ne conserve aucun document anonymisé. Soit le document est conservé dans sa forme initiale, soit il est détruit. Cependant, à la demande d'un usager, d'un employé ou d'un administrateur, une version anonymisée d'un document peut être fournie.

Destruction des renseignements personnels
Les balises entourant la destruction des renseignements personnels sont données dans la *Procédure de demande d'accès à un dossier.* Les documents sont supprimés, la corbeille

est vidée et une nouvelle sauvegarde du serveur QNAP est faite, écrasant ainsi la précédente.

Tous les courriels sont détruits automatiquement après 7 ans.

Plainte à l'égard de la protection des renseignements personnels
Pour toute plainte à l'égard de la protection des renseignements personnels, se référer à la procédure de traitement des plaintes à l'interne.

Évaluation des facteurs de risques à la vie privée
Pour tout nouveau projet d'acquisition, de développement ou de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services qui implique la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels, le CAAP – Laval doit procéder au préalable à une évaluation des facteurs de risques à la vie privée (EFRVP). L'évaluation devra être proportionnelle à la sensibilité des renseignements touchés par le projet, la finalité de leur utilisation, leur quantité, leur répartition et leur support. La personne responsable de la protection des renseignements personnels doit être consultée dès le début du projet et participer activement à la mise en place de mesures de protection des renseignements personnels.

Consentement
Le consentement est toujours exigé pour recueillir, détenir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels. Il doit être manifeste, libre, éclairé. De plus, lorsqu'une le CAAP – Laval souhaite utiliser ou communiquer un renseignement personnel sensible, le consentement de la personne visée doit être manifesté de façon expresse. Le consentement peut être verbal ou écrit, selon que le degré de sensibilité du renseignement concerné est haut ou bas.

<u>Accord verbal:</u>

- Transmission d'informations avec une instance du Régime d'examen des plaintes
- Référence à un autre organisme
- Transmission de renseignements à faible degré de sensibilité tels nom, adresse, adresse courriel et numéro de téléphone.

<u>Accord écrit :</u>

- Confirmation de l'adresse courriel précédant tout envoi de renseignements personnels
- Transmission d'information avec une instance en dehors du Régime d'examen des plaintes
- Transmission de renseignements à haut niveau de sensibilité tels date de naissance, numéro de dossier médical, numéro d'assurance maladie ou numéro d'assurance sociale.

Transfert de renseignements personnels hors Québec
Le CAAP – Laval ne procède jamais au transfert d'information hors Québec.

Demande de désindexation
Toute personne peut déposer une demande de désindexation ou de destruction de son dossier à la personne responsable des renseignements personnels du CAAP – Laval. Lorsque la demande est acceptée, le responsable de la protection des renseignements personnels devra attester, dans une réponse écrite, que les renseignements personnels en question ne plus diffusés et que le dossier est détruit.

Le CAAP – Laval s'engage à tenir un registre à jour des renseignements personnels qu'il détient afin de pouvoir procéder avec diligence à toute demande d'arrêts de diffusion ou de destruction des renseignements personnels.

Questions, commentaires, plainte
Toute personne peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information si elle a des questions, des commentaires ou une plainte à faire quant à la procédure de gestion des renseignements personnels en vigueur au CAAP - Laval. Les coordonnées sont :

Bureau de Montréal
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Téléphone : 514 873-4196
renseignements@cai.gouv.qc.ca

Adopté le 19 septembre 2023