

## POLITIQUE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La présente politique vise à encadrer les pratiques liées à la gestion des renseignements personnels collectés par Récupex dans le cadre de ses activités. Cette politique ainsi que toute version modifiée de celle-ci sont assujetties à la législation applicable, en particulier la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

### 1 DÉFINITION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les **renseignements personnels** sont ceux qui portent sur une personne physique qui permettent de l'identifier. Les renseignements personnels sont le nom, le prénom, la signature, l'adresse résidentielle, le dossier médical, une prescription de médicaments, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, l'image, les données biométriques, l'état de santé, le dossier relatif à l'emploi, les informations bancaires ou financières, les données informatiques, les informations sur la famille, les informations sur les amis, le numéro d'assurance sociale, le numéro d'assurance maladie, le numéro de permis de conduire ainsi que tout document sur lequel se trouvent ces renseignements, ou tout document qui réfère à l'existence d'une personne en particulier. Ces renseignements sont confidentiels et doivent être traités individuellement.

### 2 OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique vise à informer des principes qu'elle applique dans la gestion des renseignements personnels qu'elle détient sur eux. Par ailleurs, elle énonce les règles de conduite exigées par Récupex de la part de son personnel, de ses administrateurs et de toute autre personne ayant accès aux renseignements personnels détenus sur autrui par Récupex.

Pour l'application de la présente politique, Récupex respecte les **principes** suivants :

- Recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à la bonne gestion des opérations;
- Aviser les personnes concernées dès que leurs renseignements personnels sont exigés de l'utilisation et de la communication qui en seront faites;
- Informer les personnes concernées de leurs droits, particulièrement relativement aux plaintes, et obtenir leur consentement, lorsque requis par la loi;
- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient sur autrui en encadrant leur conservation, leur rectification et leur destruction tout en s'assurant de prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel tout au long de leur cycle de vie.

Dans l'ordre de ces principes, Récupex procède ponctuellement à l'épuration et à la fusion des dossiers, à la révision de ses formulaires et de ses pratiques, à des mises à jour ainsi qu'à la mise en place d'un emplacement dédié à la conservation et à la consultation des renseignements personnels. Récupex peut également se soumettre à des inspections de la part d'un évaluateur indépendant permettant de valider la qualité de la protection des renseignements personnels.

### 3 RESPONSABILITÉ

La direction générale de Récupex est la personne responsable du contenu et de l'application de la politique. À cet égard, elle diffuse la présente politique sur son site Internet et la rend disponible aux membres, aux usagers, au personnel, aux bénévoles ou aux administrateurs pour consultation ou formation. En outre, la direction générale détermine les directives et les procédés nécessaires à l'application de la présente politique.

### 4 COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Récupex recueille des renseignements personnels lorsqu'elle a un intérêt sérieux et légitime de le faire. Des renseignements personnels peuvent être recueillis par des formulaires intégrés sur son site Internet, par des entretiens téléphoniques et/ou en personne, par l'entremise d'un formulaire papier ou par toute interaction entre des personnes physiques.

#### 4.1. Motif de collecte des renseignements personnels

La collecte de renseignement personnels se fait pour les motifs suivants :

- Compléter le profil et le dossier des participants du parcours d'insertion;
- Compléter dossier administratif des employés permanents et des administrateurs de Récupex;
- Compléter les dossiers des clients, des fournisseurs et des partenaires de Récupex;
- Assurer le fonctionnement des sites web;
- Ou pour tout autre motif visant à se conformer à une loi et réglementations en vigueur.

Récupex ne conserve que les renseignements personnels nécessaires à son bon fonctionnement et est en mesure de justifier la raison pour laquelle chaque renseignement personnel est requis.

#### **4.2. Provenance des renseignements personnels**

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

Récupex 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. Récupex le peut également pour vérifier l'exactitude de ces renseignements obtenus auprès de la personne concernée ou si la loi l'autorise.

L'information qui est déjà ou qui devient connue par le public (information sur des sites Internet ou des profils sur les médias sociaux) peut également être recueillie par Récupex sans qu'il soit nécessaire de la transmettre directement. Dans ce cas, Récupex s'engage néanmoins à la recueillir de manière raisonnable et avec discernement.

#### **4.3. Procédure de collecte des renseignements personnels**

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

- a) Des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis (collecte);
- b) Des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
- c) De son droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis;
- d) Du nom du tiers pour qui la collecte est faite;
- e) Des coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels;
- f) Des catégories de personnes, y compris les tiers, pouvant y avoir accès;
- g) De l'endroit où ses renseignements personnels seront conservés;
- h) Des mesures de protection mises en place;
- i) De ses droits d'accès et de rectification prévus par la loi.

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

#### **4.4. Site web**

La collecte d'informations par l'entremise de témoins de navigation (« cookies ») sera clairement expliquée sur son site Internet et il sera possible de refuser ceux qui ne sont pas nécessaires.

## **5 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Les dossiers physiques contenant des renseignements confidentiels sont gardés sous clé dans un emplacement dédié à cette fin par la personne responsable et auquel l'accès est sécurisé. Les membres du personnel sont prohibés de quitter les lieux de travail avec des renseignements personnels sans l'approbation de Récupex. Les bureaux de Récupex sont également sécurisés.

L'accès aux dossiers informatiques contenant des renseignements personnels sont quant à eux protégés par 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'organisation.

Les renseignements personnels sont conservés sur un support informatique dont l'accès est sécurisé. Récupex maintient à jour des outils de protection afin de 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 :

- a) Les membres du conseil d'administration et la Direction générale;
- b) Le personnel
  - Équipe de l'insertion socioprofessionnelle : dossiers des participants;
  - Gestion administrative et ressources humaines : dossiers des employés;
  - Gestion administrative : dossiers des clients, fournisseurs et des partenaires;

- Opérations et productions : données nominatives des clients nécessaires au bon déroulement des opérations.

c) Tout autre personne et/ou professionnel qui aurait besoin d'avoir accès aux données pour la réalisation de leur mandat spécifique (ex. audit financier).

Récupex 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* (Annexe 2).

Récupex s'assure également de prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel tout au long du cycle de vie de ces renseignements afin qu'ils comprennent comment mettre en œuvre la politique dans leur quotidien. Récupex s'assurera ainsi de fournir une formation régulière aux employés sur la procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels, ainsi que sur les risques liés à la violation de la vie privée. Cela inclut également la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité des données et à l'importance du respect des procédures établies.

Récupex s'assure également que son fournisseur de services informatiques soit doté d'une politique de gestion de renseignements personnels et opère selon les meilleurs standards au niveau de la sécurité des systèmes.

## 6 CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli est réalisé, Récupex le détruit physiquement ou numériquement, à moins de circonstances exceptionnelles. Conformément à la loi, les renseignements personnels sont conservés au moins un (1) an après toute décision concernant la personne concernée. Cette destruction se fera annuellement à chaque début d'année calendrier. Par ailleurs, Récupex conserve un renseignement personnel pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles elle est redevable. 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.

L'organisation 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'organisation recourt, selon le cas, au formatage, à la réécriture, au déchiquetage numérique, à la démagnétisation ou à l'écrasement des informations.

## 7 COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels recueillis par Récupex sont utilisés ou communiqués aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée y consente ou que la loi l'exige. Les renseignements personnels sont principalement utilisés afin de faciliter la prestation des services aux participants, aux clients et aux partenaires. Cependant, ils peuvent aussi être utilisés pour des fins d'étude de marché, de distribution d'infolettres (il sera possible de cesser son abonnement en tout temps), d'embauche de personnel ou pour toute raison détaillée lors de la collecte des renseignements personnels. Récupex ne vend aucun renseignement personnel à des tiers.

## 8 CONSENTEMENT

Le partage d'informations concernant les renseignements personnels sera obtenu avec l'approbation sous forme de signature du *Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignement personnel avec un tiers* (Annexe 1) qui démontre l'acceptabilité ou le refus du partage d'informations. Ce formulaire est le même pour les employés permanents et les participants. Le formulaire est présenté à la première journée de travail et est détruit un an après le départ de ladite personne. Récupex conserve toutefois un renseignement personnel pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles elle est redevable. 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. Récupex doit aviser les personnes concernées dès que leur renseignement personnel sont exigés, et spécifier l'utilisation et la communication qui en seront faites.

En tout temps, un participant ou un employé peut revenir sur sa décision de consentir ou de refuser le partage d'information. Toute demande de retrait du consentement doit être adressée directement à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de Récupex.

## 9 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.

La direction tient un *Registre des incidents de confidentialité* (contenu en annexe 4). Ce registre doit comporter les dates et l'heure de l'incident, description de l'incident, la cause de l'incident, les mesures prises en réponse à l'incident, les effets de l'incident, et finalement les mesures prises pour prévenir des incidents similaires à l'avenir.

Advenant la survenance d'une atteinte aux renseignements personnels, présentant un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, Récupex prendra les mesures nécessaires pour en aviser les personnes concernées ainsi que la Commission de l'accès à l'information du Québec, en conformité avec la législation applicable. Les contenus de ces avis sont disponibles aux Annexes 5 et 6. Récupex appliquera également des mesures correctives, si applicables, afin de limiter les chances que l'incident se reproduise.

## 10 DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Une personne concernée ou une personne habilitée par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* peut formuler une demande d'accès à ses renseignements personnels en s'adressant directement à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de Récupex, par écrit, en utilisant le *Formulaire d'accès et de rectification des renseignements personnels* (Annexe 3).

La personne responsable de la protection des renseignements personnels accordera cet accès sauf si :

- La loi empêche Récupex d'accorder l'accès;
- Récupex possède un intérêt sérieux et légitime de refuser l'accès, ou;
- Si accorder cet accès risque de nuire sérieusement à un tiers.

En cas de refus, Récupex motivera sa décision par écrit à la personne concernée dans un délai de trente (30) jours et l'informera de son droit de contester la décision.

En principe, l'exercice du droit d'accès est gratuit. Toutefois, des frais raisonnables pourront être exigées au demandeur afin de compenser les coûts de transcription, de reproduction ou de transmission des renseignements personnels. Dans un tel cas, le demandeur sera avisé du montant des frais en question avant le traitement de sa demande.

## 11 DEMANDE DE RECTIFICATION

Il est de la responsabilité des personnes ayant transmis leurs renseignements personnels d'aviser l'organisation de tout changement relativement à ceux-ci. L'organisation ne peut pas être tenue responsable de quelconque manquement dans le cas où une demande de rectification n'est pas effectuée alors qu'elle aurait dû.

À la demande écrite (via le *Formulaire d'accès et de rectification des renseignements personnels* (Annexe 3)) d'une personne concernée ou d'une personne habilitée par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, Récupex procède à la rectification de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques, selon le cas, à son dossier ou au dossier de 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 de la demande.

En cas de refus, Récupex motivera sa décision par écrit à la personne concernée dans ce même délai de trente (30) jours et l'informera de son droit de contester la décision.

En acquiesçant à une demande de rectification, Récupex 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. Récupex notifie également 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.

## **12 DEVOIRS ET RESPONSABILITÉS**

### **12.1 Mise en application**

Il incombe à la direction de l'entreprise de veiller à la mise en application de la présente politique, notamment en s'assurant de fournir la formation nécessaire pour que l'équipe de travail comprenne et applique la présente politique.

### **12.2 Respect de la politique**

Le conseil d'administration est responsable de s'assurer que la direction générale respecte la politique.

### **12.3 Révision**

Le conseil d'administration de l'entreprise s'engage à réviser cette politique périodiquement selon le calendrier de révision des politiques en vigueur.