



Services à domicile  
du Cap Diamant  
Coopérative de consommateurs

# POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

**SEPTEMBRE 2023**

RÉDIGÉ PAR : **Me Edward Smith, conseiller juridique**  
AVEC LA COLLABORATION DE : **Me Daniel Cooper, conseiller juridique**  
CORRIGÉ PAR : **Angélique Guillot**

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA COOPÉRATIVE DE  
SERVICES À DOMICILE DU CAP DIAMANT.

AVEC LA PARTICIPATION FINANCIÈRE DE :



Pour les lecteurs, il est important de souligner que pour les besoins du présent document, le masculin est utilisé uniquement afin d'alléger le texte.

# Table des matières

1. Sommaire exécutif .....	1
2. Introduction.....	3
3. Objectifs .....	3
4. Définition d'un renseignement personnel.....	4
5. Collecte des renseignements personnels .....	4
6. Protection des renseignements personnels .....	6
7. Responsable de la politique.....	6
8. Utilisation des renseignements personnels.....	6
9. Conservation et destruction des renseignements personnels .....	7
10. Droit d'accès et de transfert des renseignements personnels.....	7
11. Demande de rectification des renseignements personnels .....	8
12. Communication des renseignements personnels à un tiers .....	9
13. Frais de transcription, reproduction ou transmission de renseignements personnels.....	10
14. Transmission de documents contenant des renseignements personnels .....	10
15. Définition d'un incident de confidentialité .....	11
16. Processus en cas d'incident de confidentialité.....	11
17. Inapplication de la politique .....	11
18. Modification de la politique .....	12
19. Adoption et entrée en vigueur de la présente politique .....	12
<b>ANNEXES</b> .....	<b>13</b>
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	
Annexe 4 – Contenu de l'avis à la CAI en cas d'incident de confidentialité	
Annexe 5 – Contenu de l'avis aux personnes concernées en cas d'incident de confidentialité	
Annexe 6 – Contenu du registre des incidents de confidentialité	

# 1. Sommaire exécutif

## INTRODUCTION ET OBJECTIFS

La protection des renseignements personnels est encadrée par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, la Charte des droits et libertés de la personne et le *Code civil du Québec*.

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent de l'identifier. Par exemple : nom, signature, adresse, dossier médical, numéros de téléphone, courriel, image et voix, information financière, numéro d'assurance sociale.

## COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Coopérative recueille des renseignements personnels lorsqu'elle a un intérêt sérieux et légitime de le faire et elle ne conserve que ceux qui sont nécessaires à son bon fonctionnement. Si un membre refuse de consentir à la présente politique ou ses annexes, la Coopérative pourrait être dans l'impossibilité de lui offrir des services. Dans cette politique le terme « membre » désigne tous les usagers de la Coopérative, le personnel à domicile et à l'administration ainsi que les administrateurs et administratrices.

Autre que pour la prestation des services, les renseignements personnels peuvent aussi être utilisés pour des fins d'étude de marché, distribution d'infolettres, d'embauche de personnel, etc.

## MESURES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les dossiers physiques contenant des renseignements confidentiels sont gardés sous clé dans un classeur. Les dossiers informatiques contenant des renseignements personnels sont quant à eux protégés par un mot de passe. Ils sont conservés numériquement dans un réseau local hors ligne qui empêche des individus de s'immiscer dans les dossiers de l'organisation. Une connexion VPN est également nécessaire pour accéder à certains renseignements. La Coopérative s'est dotée d'un mur pare-feu et d'un logiciel antivirus pour limiter la portée d'attaques malveillantes.

## RESPONSABLE DE LA POLITIQUE

La directrice générale, Madame Stéphanie Côté est directrice générale et responsable de la protection des renseignements personnels au sein de la Coopérative. Il est possible de la rejoindre au 418 683-3552, ou à [stephanie.cote@aideadomicilequebec.com](mailto:stephanie.cote@aideadomicilequebec.com).

## CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli est réalisé, la Coopérative le détruit, sauf dans des situations exceptionnelles et pour des motifs sérieux. Le membre peut demander que tout renseignement personnel le concernant lui soit remis ou détruit. Les documents ou données contenant des renseignements personnels ne sont jamais jetés au rebut. Ils sont déchetés, reformatés, réécrits ou démagnétisés.

## DROIT D'ACCÈS ET DE TRANSFERT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque le membre ou un de ses représentants autorisés en fait la demande écrite ou en remplissant le formulaire à cet effet, la Coopérative lui confirmera qu'elle détient des renseignements personnels le concernant. La Coopérative peut alors, dans les trente (30) jours de la réception de la demande, permettre la consultation ou le transfert du dossier et tout renseignement personnel y étant consigné. Les refus sont motivés par écrit dans ce même délai.

Une réponse qui n'est pas donnée dans ce délai équivaut à un refus. Il est alors possible de contester un refus devant la Commission d'accès à l'information (CAI).

Sauf dans des situations exceptionnelles et pour des motifs sérieux, la Coopérative ne peut refuser de divulguer un renseignement personnel en cas d'urgence à moins qu'il en résulte un préjudice grave pour la santé du membre.

Toutefois, un mineur de moins de 14 ans n'a pas le droit de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, sauf par l'intermédiaire de ses parents, de son tuteur légal ou de son avocat. La communication d'un renseignement personnel ne doit pas nuire aux soins donnés à l'enfant par le professionnel traitant.

## **DEMANDE DE RECTIFICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Lorsque le membre ou un de ses représentants autorisés en fait la demande écrite ou en remplissant le formulaire à cet effet, la Coopérative doit rectifier ou supprimer des renseignements le concernant, et ce, dans les trente (30) jours de la réception de la demande. Les refus sont motivés par écrit dans ce même délai. Une réponse non transmise dans ce délai équivaut à un refus. Il est alors possible de contester un refus devant la Commission d'accès à l'information (CAI). Si la demande est acceptée, la Coopérative fournit une preuve confirmant son acceptation. Il est de la responsabilité du membre ou un de ses représentants autorisés d'aviser la Coopérative de tout changement relativement à ses renseignements personnels. La Coopérative ne peut être tenue responsable de son refus d'accéder à la demande d'un membre qui n'a pas fourni les renseignements utiles pour effectuer la rectification demandée.

## **COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À UN TIERS**

Au moment de recueillir des renseignements personnels, la Coopérative fait remplir un formulaire au membre. Les tiers qui n'y figurent pas doivent obtenir le consentement exprès du membre pour accéder à ses renseignements personnels, sauf dans des situations exceptionnelles et pour des motifs sérieux. La Coopérative s'assure que la politique est respectée par les tiers.

## **FRAIS DE TRANSCRIPTION, REPRODUCTION OU TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La Coopérative charge des frais raisonnables pour la transcription, la reproduction ou la transmission de renseignements personnels.

## **PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ**

En cas d'incident concernant des renseignements personnels, la Coopérative s'assure de suivre la procédure prévue dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et ses règlements. Les membres, la Commission d'accès à l'information (CAI) et les tiers autorisés seront avisés dès que possible. Lorsqu'un membre décèle un incident, il doit contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées affichées ci-haut. Les plaintes/signalements sont traitées dans un maximum de trente (30) jours après leur dépôt.

Malgré toutes les mesures mises en place, la Coopérative ne peut garantir une sécurité infaillible à tout scénario envisageable.

## **INAPPLICATION DE LA POLITIQUE**

Lorsqu'un membre ou un tiers autorisé quitte le site internet de la Coopérative pour n'importe quel autre site internet dont le lien figure sur celui de la Coopérative, la présente politique n'est plus applicable. Il faut alors se référer à leur politique, le cas échéant.

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

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

## **2. Introduction**

En vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* et du *Code civil du Québec*, le droit au respect de la vie privée est un droit fondamental reconnu à toute personne. Ce droit joue un rôle important dans la protection des renseignements personnels. À titre de coopérative de services d'aide à domicile, nous recueillons, utilisons et divulguons quotidiennement des renseignements aux fins de la prestation de nos services et pour la bonne gestion de nos opérations. Nous nous conformons aux normes éthiques les plus rigoureuses lors du traitement de tous les renseignements, particulièrement les renseignements personnels.

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels est adoptée en application de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25)*, modernisant ainsi l'encadrement applicable à la protection des renseignements personnels pour les Coopératives. La Coopérative est une coopérative privée assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Elle est responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient et de démontrer sa conformité aux obligations légales qui lui incombent.

Cette politique établit une procédure de gestion des renseignements personnels afin que la Coopérative recueille, détienne, conserve, utilise et communique des renseignements personnels sur les membres conformément à la loi. Dans cette politique le terme « membre » désigne tous les usagers de la Coopérative, le personnel à domicile et à l'administration ainsi que les administrateurs et administratrices.

En nous fournissant des renseignements personnels (par l'intermédiaire de notre site internet, par courriel, en personne ou par téléphone), le membre accepte que ceux-ci soient traités conformément à ce qui est indiqué dans cette politique et il autorise la Coopérative et ses tiers à traiter ses renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels (ci-après : « personne responsable ») à la Coopérative est chargée de l'application et du respect de la présente politique par les représentants de l'organisation, qu'ils soient des membres du personnel ou des administrateurs, actuels ou passés. À cet égard, la personne responsable diffuse la présente politique sur le site internet de la Coopérative et la rend disponible aux membres pour consultation ou formation. En outre, la personne responsable détermine les directives et les procédés nécessaires à l'application de la présente politique.

## **3. Objectifs**

La présente politique vise à informer les membres des principes que la Coopérative applique dans la gestion de tous les renseignements personnels qu'elle détient.

Par ailleurs, cette politique énonce les règles de conduite que les membres doivent respecter lorsqu'ils ont accès aux renseignements personnels détenus sur autrui par la Coopérative.

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

- Recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à la bonne gestion des opérations;
- Aviser les membres concernés, dès que leurs renseignements personnels sont exigés, de l'utilisation et de la communication qui en seront faits;
- Informer les membres concernés de leurs droits, notamment celui 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, et ce, tout au long de leur cycle de vie, en encadrant leurs conservation, rectification et destruction tout en s'assurant de prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel.

Dans l'ordre de ces principes, la Coopérative 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. La Coopérative peut également se soumettre à des inspections de la part d'un évaluateur indépendant permettant de valider la qualité de la protection de ses renseignements personnels.

## **4. Définition d'un renseignement personnel**

Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet directement ou indirectement de l'identifier est un renseignement personnel. Ils sont confidentiels et ils ne peuvent être communiqués sans le consentement du membre concerné sauf dans des situations exceptionnelles et pour des motifs sérieux.

Ainsi, sont notamment considérés comme des renseignements personnels au sein de la Coopérative : nom, prénom, signature, adresse résidentielle, dossier médical, prescription de médicaments, numéros de téléphone, adresse courriel, image et voix d'une personne, données biométriques, état de santé, dossier relatif à l'emploi, information bancaire/financière, données informatiques, informations qui concernent sa famille, ses amis et d'autres personnes liées, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie et numéro de permis de conduire ainsi que tout document sur lequel se retrouvent ces renseignements ou tout document qui réfère à l'existence d'une personne en particulier.

## **5. Collecte des renseignements personnels**

La Coopérative 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 entretien téléphonique, par l'entremise d'un formulaire papier ou par toute interaction entre des personnes physiques et l'organisation et/ou ses parties prenantes.

La Coopérative recueille notamment des renseignements personnels pour la gestion des :

- a) Profils-membres;
- b) Profils-usagers;
- c) Profils des employés;
- d) Incidents, dont ceux avec de possibles répercussions sur la responsabilité civile de la Coopérative ou toute personne liée à celle-ci;

**e) Demandes d'information sur les services.**

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

Elle recueille les renseignements personnels auprès du membre concerné, à moins que cette dernière consente à ce que la Coopérative obtienne ces renseignements auprès d'un tiers. En ce cas, La Coopérative soumet au membre concerné le *Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers*, à l'Annexe 1.

Toutefois, elle peut, sans le consentement du membre concerné, recueillir ces renseignements auprès d'un tiers si la loi l'autorise. Elle peut faire de même si elle a un intérêt sérieux et légitime et si l'une ou l'autre des conditions suivantes se réalise:

1. Les renseignements sont recueillis dans l'intérêt du membre concerné et ils ne peuvent être recueillis auprès de celui-ci en temps opportun;
2. La cueillette auprès d'un tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements obtenus auprès du membre concerné.

L'information qui est déjà ou qui devient connue par le public (information sur des sites internet ou sur les plateformes des médias sociaux) peut également être recueillie par la Coopérative sans qu'il soit nécessaire d'avoir le consentement du membre concerné. En revanche, la Coopérative s'engage à recueillir l'information de manière raisonnable et avec discernement.

La collecte d'information par l'entremise de témoins de navigation (« cookies ») sur le site internet de la Coopérative permet à l'éditeur du site d'administrer et d'améliorer celui-ci. Ces témoins de navigation sont de type "fonctionnel" et ne recueillent aucune donnée personnelle pour des fins statistiques, marketing ou autre. Tous les renseignements collectés par ces témoins de navigation sont agrégés et anonymisés.

Lorsque la Coopérative recueille des renseignements personnels auprès d'un membre ou d'un tiers autorisé, 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.

Avant que la Coopérative recueille un renseignement personnel, elle informe le membre :

- 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 du responsable de 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 le membre refuse de donner les renseignements personnels demandés ou refuse de consentir à l'échange de renseignements personnels avec un tiers, il revient à la personne responsable de décider de transiger ou non avec le membre.

## **6. Protection 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 personne responsable et auquel l'accès est sécurisé.

Les membres du personnel ne sont pas autorisés à quitter les lieux de travail avec des renseignements personnels sans l'approbation de la Coopérative. Chacun des bureaux est également sécurisé à l'aide d'un mécanisme de serrure.

Les dossiers informatiques contenant des renseignements personnels sont quant à eux protégés par 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'organisation.

Une connexion VPN est également nécessaire pour accéder à certains renseignements. La Coopérative 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 :

- a) Les membres du conseil d'administration et la direction générale;
- b) Le personnel.

La Coopérative demande à toute personne occupant un poste dans l'une ou l'autre de ces catégories, de remplir le *Formulaire d'engagement à la confidentialité*, à l'Annexe 2. La Coopérative 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.

## **7. Responsable de la politique**

Madame Stéphanie Côté est directrice générale et responsable de la protection des renseignements personnels au sein de la Coopérative en conformité avec l'article 3.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Il est possible de la rejoindre au 418 683-3552, ou par courriel à [stephanie.cote@aideadomicilequebec.com](mailto:stephanie.cote@aideadomicilequebec.com).

En plus de ses autres fonctions, la personne responsable s'assure également que le personnel de la Coopérative comprenne les enjeux en matière de protection des renseignements personnels.

## **8. Utilisation des renseignements personnels**

Les renseignements personnels recueillis par la Coopérative sont utilisés ou communiqués aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis à moins que le membre y consente ou que la loi l'exige. Les renseignements personnels sont principalement utilisés afin de faciliter la prestation des services aux usagers. Cependant, ils peuvent aussi être utilisés pour des fins d'étude de marché, 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.

Les renseignements personnels ne seront jamais vendus à des tiers, à moins que la Coopérative obtienne un consentement à cet effet.

La Coopérative veille, de plus, à ce que les renseignements personnels qu'elle détient soient à jour et exacts au moment où elle les utilise pour prendre une décision relativement à un membre.

## **9. Conservation et destruction des renseignements personnels**

Lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli est réalisé, la Coopérative le détruit, à moins de circonstances exceptionnelles. Conformément à la loi, les renseignements personnels qui ont servi à prendre toute décision au sujet d'un membre sont conservés au moins un (1) an, de sorte que cette personne puisse y avoir accès afin de comprendre les fondements de toute décision la concernant.

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, la Coopérative conserve un renseignement personnel pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles elle est redevable.

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

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

## **10. Droit d'accès et de transfert des renseignements personnels**

Une demande de communication n'est considérée que si elle est faite par écrit ou verbalement par une personne physique justifiant de son identité à titre de membre concerné, à titre de représentant, d'héritier ou de successeurs, à titre d'administrateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale. La Coopérative peut alors lui confirmer qu'elle détient des renseignements personnels relatifs au membre.

Toute demande d'accès ou de transfert des renseignements personnels doit être faite par écrit à la Coopérative par le membre concerné ou par l'une des personnes désignées au précédent paragraphe. Dans les trente (30) jours suivant celui où la demande lui est notifiée, la Coopérative donnera suite à celle-ci. Elle pourra permettre à la personne autorisée, la consultation ou le transfert de son dossier ou celui du membre concerné, et lui divulguera tout renseignement personnel y étant consigné. À défaut de répondre dans les trente (30) jours de la réception de la demande, la Coopérative est réputée avoir refusé d'y acquiescer.

La Coopérative peut refuser la divulgation d'un renseignement personnel dans les cas suivants :

- a) Elle ne concerne pas les intérêts et les droits de la personne qui le demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible au liquidateur de la succession;
- b) Elle révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins que ce dernier y consente;
- c) Elle est interdite par la loi, une enquête en cours ou une ordonnance du tribunal.

La Coopérative va justifier son refus par écrit au membre concerné 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 (CAI).

La Coopérative ne peut refuser de divulguer un renseignement personnel à un membre s'il s'agit d'un cas d'urgence mettant en danger sa vie, sa santé ou sa sécurité.

Toutefois, la Coopérative peut refuser momentanément la consultation des renseignements personnels relatifs à la santé qu'elle détient sur le membre dans le cas où il en résulterait un préjudice grave pour sa santé et à la condition de lui offrir de désigner un professionnel du domaine de la santé pour recevoir la communication de tels renseignements et de les communiquer à ce dernier. Ce professionnel détermine alors le moment où la consultation pourra être faite et en avise le membre concerné.

Toutefois, une personne mineure de moins de 14 ans n'a pas le droit de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale la concernant ou d'être informé de l'existence d'un tel renseignement contenu dans un dossier constitué sur elle, sauf par l'intermédiaire de ses parents, de son tuteur légal ou de son avocat. La communication d'un renseignement personnel ne doit pas nuire aux soins donnés à l'enfant par le professionnel traitant.

Lorsqu'une demande de consultation ou de rectification de renseignements personnels est faite à un représentant de la Coopérative, celui-ci invite le requérant à remplir le *Formulaire de demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels*, à l'Annexe 3, à moins que la demande ait été présentée par écrit. Il achemine ensuite le formulaire complété par le requérant ou sa demande écrite à la personne responsable qui veille à l'analyser et, selon le cas, à déterminer les modalités d'accès, la façon d'apporter les corrections demandées ou à motiver le refus.

## **11. Demande de rectification des renseignements personnels**

À la demande écrite d'un membre ou d'un tiers désigné au premier paragraphe de la section « Droit d'accès et de transfert des renseignements personnels », la Coopérative procède à la rectification de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques, selon le cas, à son dossier ou au dossier du membre concerné, 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 suivants la réception de la demande.

En cas de refus, la Coopérative le justifie par écrit au membre concerné 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 (CAI).

À défaut de répondre à une demande de rectification dans ce délai, la Coopérative est réputée avoir refusé d'y acquiescer, auquel cas la personne intéressée peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information (CAI) pour faire valoir ses droits.

En acquiesçant à une demande de rectification, la Coopérative 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.

La rectification est notifiée, sans délai, 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 en est de même de la demande de rectification, si elle est contestée.

Il est de la responsabilité du membre ou un de ses représentants autorisés d'aviser la Coopérative de tout changement relativement à ses renseignements personnels. La Coopérative ne peut être tenue responsable de son refus d'accéder à la demande d'un membre qui n'a pas fourni les renseignements utiles pour effectuer la rectification demandée.

## **12. Communication des renseignements personnels à un tiers**

Au moment de recueillir des renseignements personnels, la Coopérative soumet le *Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers*, à l'Annexe 1, en demandant au membre concerné de le compléter s'il consent à ce que la Coopérative communique à des tiers des renseignements personnels le concernant. La Coopérative l'aviserait des communications qui seront effectuées suivant 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 la Coopérative de lui communiquer des renseignements personnels concernant un membre de la Coopérative, celle-ci requiert du tiers qu'il obtienne un consentement écrit du membre concerné contenant les informations suivantes :

- a) L'identification du membre concerné;
- b) Une description des renseignements personnels à communiquer;
- c) L'identification du tiers à qui les renseignements peuvent être communiqués;
- d) La date limite de l'autorisation;
- e) La signature du membre concerné ou de son représentant autorisé.

Toutefois, la Coopérative 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 :

- f) Le procureur du membre concerné;
- g) Le procureur général, si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Un organisme public qui, par l'entremise d'un représentant, peut en recueillir dans l'exercice de ses attributions ou dans la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion;

- k) 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);
- l) 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;
- m) Une personne ou un organisme, conformément aux articles 18.1, 18.2, 18.3 (à compter du 22 septembre 2023 pour cet article) et 18.4 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*;
- n) Une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;
- o) Une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions;
- p) Une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'organisation.

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

Lorsque la Coopérative 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 confirmant que celle-ci respecte la présente politique de protection des renseignements personnels.

Lorsque la Coopérative 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 du membre concerné, sauf aux tiers décrits aux paragraphes a) à j) de cette section. Si la Coopérative estime que ces conditions ne seront pas respectées, elle doit refuser la communication.

### **13. Frais de transcription, reproduction ou transmission de renseignements personnels**

La Coopérative charge des frais raisonnables pour la transcription, la reproduction ou la transmission de renseignements personnels. Ces frais sont établis par la personne responsable et sont sujets à une révision périodiquement.

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

### **14. Transmission de documents contenant des renseignements personnels**

À l'occasion d'une transmission par courriel, les représentants de la Coopérative 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'organisation 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'organisation indiquent clairement, sur l'enveloppe, 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.

## **15. Définition d'un 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.

## **16. Processus en cas d'incident de confidentialité**

En cas d'incident concernant des renseignements personnels, la Coopérative s'assure de suivre la procédure prévue dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et ses règlements connexes. Lorsqu'un incident présente un risque de préjudice sérieux, la Commission d'accès à l'information (CAI) ainsi que les membres concernés par l'incident seront avisés dans la mesure où la situation le permet, et ce, le plus rapidement possible suivant la connaissance de l'incident. Le contenu de ces avis est prévu aux Annexes 4 et 5 respectivement.

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 s'assurera de communiquer uniquement les renseignements personnels nécessaires à cette fin ainsi que d'enregistrer cette communication. Un registre des incidents sera mis à jour par la personne responsable de la protection des renseignements personnels. Le contenu de ce registre se trouve à l'Annexe 6.

En transmettant des renseignements personnels à la Coopérative, il est entendu que les membres comprennent que la Coopérative 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, la Coopérative ne peut garantir une sécurité infaillible à tout scénario envisageable.

Lorsqu'un membre remarque qu'un incident concernant ses renseignements personnels aurait pu avoir lieu au sein de l'organisation, il doit contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées affichées ci-haut. Les plaintes/signalements sont traitées dans un maximum de trente (30) jours après leur dépôt.

## **17. Inapplication de la politique**

Lorsqu'un membre ou un tiers autorisé quitte le site internet de la Coopérative pour n'importe quel autre site internet dont le lien figure sur celui de la Coopérative, la présente politique n'est plus applicable. Il faut alors se référer à leur politique, le cas échéant.

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

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

## **18. Modification de la politique**

Toute modification sera mise à jour sur le site internet de la Coopérative et envoyée à l'adresse courriel des personnes concernées si elle a été transmise.

## **19. Adoption et entrée en vigueur de la présente politique**

22 septembre 2023

# **ANNEXES**

# ANNEXE 1 - FORMULAIRE D'AUTORISATION À L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AVEC UN TIERS

Par la présente, j'autorise la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant

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 trois (3) ans à partir de la date de signature de ce document.

jusqu'à un avis contraire de ma part.

Date : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nom du membre concerné en lettres moulées

\_\_\_\_\_  
Signature du membre concerné

Date : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nom du représentant autorisé en lettres moulées

\_\_\_\_\_  
Signature du représentant autorisé

## ANNEXE 2 – FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Moi, soussigné(e), je suis au service de la **Coopérative de services à domicile du Cap Diamant** à titre de

\_\_\_\_\_.  
Fonction ou occupation

Je déclare avoir pris connaissance de la *Politique de protection des renseignements personnels* 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'organisation pour l'application de la *Politique de protection des renseignements personnels* 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 transgression à cet engagement peut engendrer 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, je maintiens cet engagement de confidentialité.

Date : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nom en lettres moulées

\_\_\_\_\_  
Signature

## ANNEXE 3 – FORMULAIRE D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À : Coopérative de services à domicile du Cap Diamant

Je désire consulter les document(s) suivants me concernant pour la période entre \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_ :

---

---

---

---

Je désire recevoir copie de ces documents et j'accepte que des frais de transcription, de reproduction ou de transmission me soient facturés.

Je désire apporter les rectifications et/ou suppressions suivantes aux renseignements personnels me concernant, car ils sont **inexact, périmés, impertinents, incomplets, équivoques ou recueillis en contravention de la loi** (veuillez préciser les renseignements à rectifier 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

## **ANNEXE 4 – CONTENU DE L'AVIS À LA CAI EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ**

L'avis à la Commission d'accès à l'information (CAI) contient :

- Le nom et le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) de la Coopérative
- Le nom de la personne responsable de la protection des renseignements personnels
- Une description des renseignements personnels visés par l'incident (si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description)
- Une brève description des circonstances de l'incident (et, si elle est connue, sa cause)
- La date ou la période où l'incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation)
- La date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident
- Le nombre de personnes concernées par l'incident et, parmi celles-ci, le nombre de résidents québécois (ou, s'ils ne sont pas connus, une approximation de ces nombres)
- Une description des éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées
- Les mesures que l'organisation a prises ou entend prendre afin d'aviser les personnes concernées (y compris la date où les personnes ont été avisées ou le délai d'exécution envisagé)
- Les mesures que l'organisation a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l'incident (y compris la date ou la période où les mesures ont été prises ou le délai d'exécution envisagé)
- Le cas échéant, une mention précisant qu'une personne ou un organisme situé à l'extérieur du Québec exerçant des responsabilités similaires à la Commission d'accès à l'information (CAI) a été avisé de l'incident.

L'information transmise dans l'avis doit être mise à jour en cas de changements ultérieurs.

## **ANNEXE 5 – CONTENU DE L’AVIS AUX PERSONNES CONCERNÉES EN CAS D’INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ**

L’avis aux personnes concernées contient :

- Une description des renseignements personnels visés par l’incident (si cette information n’est pas connue, la raison justifiant l’impossibilité de fournir une telle description)
- Une brève description des circonstances de l’incident
- La date ou la période où l’incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation)
- Une brève description des mesures que l’organisation a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l’incident, afin de diminuer les risques qu’un préjudice soit causé
- Les mesures que l’organisation suggère à la personne concernée de prendre afin de diminuer le risque qu’un préjudice lui soit causé ou afin d’atténuer un tel préjudice
- Les coordonnées permettant à la personne concernée de se renseigner davantage relativement à l’incident

L’avis peut être public si :

- Le fait de transmettre l’avis est susceptible de causer un préjudice accru à la personne concernée
- Le fait de transmettre l’avis est susceptible de représenter une difficulté excessive pour l’organisation
- L’organisation n’a pas les coordonnées de la personne concernée
- L’organisation ne se trouve pas dans l’un des trois cas énoncés ci-haut, mais veut informer les personnes concernées rapidement sans pour autant négliger de leur transmettre un avis directement par la suite

## **ANNEXE 6 – CONTENU DU REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ**

- Le numéro d'incident (à titre de référence à l'interne)
- Une description des renseignements personnels visés par l'incident (si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description)
- Une brève description des circonstances de l'incident
- La date ou la période où l'incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation)
- La date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident
- Le nombre de personnes concernées par l'incident (ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre)
- Une description des éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées
- Les dates de transmission des avis à la CAI et aux personnes concernées ainsi qu'une mention indiquant si des avis publics ont été donnés par l'organisation et la raison pour laquelle ils l'ont été, le cas échéant
- Une brève description des mesures prises par l'organisation, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé

Les renseignements contenus au registre doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq ans après la date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident.