Politique de protection des renseignements personnels et sensibles

Adoptée par le comité d'organisation le 19 septembre 2023

Table des matières

1. Objectif de la politique 3
2. Pourquoi et comment nous recueillons des renseignements personnels? 3
3. Quels renseignements personnels recueillons-nous? 3
4. Qui peut consulter vos renseignements personnels et sensibles ? 5
5. Consentement 6
6. Comment protégeons-nous vos renseignements personnels? 6
7. Prise de photo et de vidéos et utilisation 8
8. Accès aux renseignements personnels et correction de ceux-ci 8
9. Nos rôles et responsabilités 8
10. Surveillance et évaluation 8
11. Incidents relatifs à la vie privée 9
12. Questions ou plaintes 9
13. Membrariat 10

1. Objectif de la politique

Dans le cadre de sa mission, l'Association de Défense des Droits Sociaux (A.D.D.S) de la Rive-Sud est amenée à détenir, utiliser, entreposer et détruire des renseignements personnels et sensibles. Nous avons donc décidé de nous doter d'une Politique de protection des renseignements personnels et sensibles, et ce en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec.*

2. Pourquoi et comment nous recueillons des renseignements personnels et sensibles ?

Lorsqu'une personne a besoin d'un soutien de l'organisme afin de faire valoir ses droits au niveau du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, il est possible que nous ayons à conserver des informations ou des documents concernant sa demande.

Nous recueillons aussi des données statistiques afin de connaître la population que nous desservons et le nombre d'interventions que nous effectuons. Les statistiques sont utilisées afin de faire nos redditions de compte au gouvernement et nos demandes de financement. De plus, elles nous permettent de mieux orienter nos interventions en fonction des besoins identifiés.

Les renseignements personnels sont recueillis de façons licites et légitimes. Ils sont toujours divulgués directement par les personnes lors d'appels téléphoniques, de communications par courriel, de visites au local ou de début d'emploi pour l'organisme. En aucun cas l'ADDS ne vend ces renseignements à des tiers et dans le cas où nous ayons à communiquer avec un tier au sujet d'une demande, l'usager·ère aura fourni son consentement écrit.

3. Quels renseignements personnels recueillons-nous?

La présente section vise à cibler les renseignements qui sont recueillis par l'organisme à différents moments et pour différentes raisons.

L'Association de Défense des Droits Sociaux de la Rive-Sud s'engage à ne pas collecter ou conserver d'informations qui ne sont pas nécessaires ou qui ne contribuent pas à faire valoir vos droits de façon individuelle ou collective.

3.1. Outil Teams de suivi d'appels et des demandes

L'outil Teams de suivi d'appels et des demandes est contenu dans un onglet de l'application Microsoft Teams. Lorsqu'une personne contacte l'organisme par téléphone, par courriel, par Facebook ou en personne au local, certaines informations sont ajoutées dans l'outil afin de pouvoir faire le suivi de sa demande. Cet outil sert également à compiler les statistiques.

Pour ce qui est de l'outil Teams, nous recueillons les informations suivantes :

- Prénom et Nom (obligatoire)
- Numéro de téléphone (obligatoire)
- MRC/région où vous demeurez (non-obligatoire)
- S'il y a lieu, des informations sur votre appel en vue de faire les suivis nécessaires (obligatoire)
- Toutes autres informations qui sont jugées pertinentes afin de défendre vos droits
- Comment la personne a pris connaissance de l'existence de l'organisme

Ces mêmes informations nous servent également pour la compilation de statistiques. Les données statistiques visent à faire le bilan des interventions qui sont réalisées dans le cadre du volet de défense individuelle des droits. Elles sont contenues dans un fichier Excel dépersonnalisé.

3.2. Dossier individuel

Nous ne conservons pas systématiquement de dossiers physiques sur les personnes qui viennent pour des consultations. Par contre, il est possible qu'à certains moments nous ayons à conserver (en ligne ou en papier) des documents vous concernant tels que :

- Procuration ou Accord à communiquer des renseignements sur votre dossier au ministère;
- Documents concernant votre dossier tel que le formulaire de demande de révision et documents qui l'appuient (Ex : rapports médicaux, relevés de comptes, etc.).

Ces documents peuvent contenir les renseignements personnels et sensibles suivantes :

Renseignements personnels :
-Nom et prénom
-Adresse
-Numéro de téléphone
-Adresse courriel
-Numéro d'identification à des organismes publics (ex : numéro de dossier à l'aide sociale, à la RAMQ, etc.)
-Renseignements inscrits sur les documents tels que votre bail, formulaire d'autorisation à la communication de renseignements personnels, etc.
-Autres renseignements pertinents pour assurer le suivi

Renseignements sensibles :
-Données bio-médicales
-Renseignements inscrits sur un relevé de compte
-Autres renseignements pertinents pour assurer le suivi

3.3. Liste des membres

Pour notre liste de membres, nous recueillons les renseignements personnels suivantes :

- Prénom et Nom
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Adresse courriel
- Date de fête (jour et mois)
- Date de début de l'adhésion

3.4. Liste de mobilisation

La liste de mobilisation sert à savoir qui appeler lors de nos tournées d'appels.

Pour notre liste de mobilisation, nous recueillons les renseignements personnels suivants :

- Prénom et nom
- MRC où vous résidez
- Numéro de téléphone

3.5. Renseignements personnels sur les employé·e·s

Lorsqu'une personne est embauchée à l'ADDS, différents documents relatifs à son emploi sont créés : relevés de paie, contrats de travail, T4, relevés d'emploi, feuille de temps.

Les renseignements personnels suivants sont récoltés et susceptibles de se retrouver dans ces documents :

-Adresse postale personnelle
-Numéro de téléphone personnel
-Adresse courriel personnelle
-Numéro d'assurance sociale

4. Qui peut consulter vos renseignements personnels et sensibles ?

4.1. Outil Teams de suivi des appels et des demandes
Seuls les employé·e·s de l'Association de Défense des Droits sociaux de la Rive-Sud et les stagiaires peuvent le consulter.

Le tableau qui répertorie les données statistiques en lien avec le volet de défense individuelle des droits peut être consulté par les employé·e·s de l'organisme, les administrateur·trice·s du conseil d'administration et par nos bailleurs de fonds. Seuls les résultats statistiques généraux (ex. : moyenne, total d'intervention, etc.) sont utilisés pour les documents officiels de l'organisme.

4.2. Dossier individuel

Dans le cas où nous ayons à conserver des documents vous concernant, seule la personne qui est responsable de vous accompagner pour votre demande peut les consulter. Avec votre consentement, un·e autre employé·e peut être consulté afin d'offrir son expertise.

4.3. Liste des membres

La liste des membres peut être consultée par les employé·e·s de l'organisme, par les stagiaires, par le conseil d'administration et par la personne responsable de faire notre comptabilité annuelle.

4.4. Liste de mobilisation

La liste de mobilisation sert à faire les tournées d'appels des membres intéressés à s'impliquer. Ces tournées d'appels peuvent être faites par le personnel de l'ADDS ou par des militant·e·s.

4.5. Renseignements personnels sur les employé·e·s

Les renseignements personnels sur les employé·e·s de l'organisme ne peuvent qu'être consultés par les employé·e·s, les membres du conseil d'administration et les personnes responsable de la comptabilité pour l'organisme.

5. Consentement

Avant d'effectuer des démarches dans un dossier, les employé·e·s de l'Association de Défense des Droits Sociaux de la Rive-Sud s'assurent d'expliquer les démarches entreprises et ce qu'elles impliquent. Les employé·e·s de l'organisme demanderont aussi le consentement verbal ou écrit (selon le besoin) avant d'agir à titre de représentant.e dans un dossier ou de communiquer avec l'aide sociale en lien avec un dossier.

Le consentement doit être libre et éclairé. Nous sommes ouverts à répondre à toutes questions de la personne concernant son dossier. Celle-ci peut retirer son consentement à tout moment.

6. Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?

Différentes mesures sont mises en place afin de protéger les renseignements personnels des usager·ère·s, militant·e·s, membres et employé·e·s.

6.1. Outil Teams de suivi des appels et des demandes

Les renseignements personnels contenus dans l'Outil Teams de suivi des appels et des demandes sont conservés pour une période d'un maximum 1 an et sont supprimés par la suite. Il faut posséder un compte Teams ainsi qu'un mot de passe pour se connecter à l'application. Seul les employé·e·s et les stagiaires de l'organisme ont un compte Teams et ont accès à cet outil. Tous les ordinateurs connectés à un compte Teams sont protégés par un mot de passe.

Les données recueillies pour nos statistiques sont dépersonnalisées. Seuls les résultats statistiques généraux (ex. : moyenne, total d'intervention, etc.) sont utilisés pour les documents officiels de l'organisme.

6.2. Dossier individuel

Nous ne montons pas automatiquement de dossier individuel pour chaque demande de service en lien avec la défense individuelle des droits. Lorsque nous avons à le faire, nous conservons seulement les documents que vous souhaitez que nous conservions pour vous ou les documents qui sont nécessaires pour la défense de vos droits. Les documents et renseignements de votre dossier individuel peuvent être conservés dans les locaux, sur les ordinateurs ou le disque dur de l'organisme. Aucun dossier papier ne peut quitter les bureaux de l'ADDS Rive-Sud à moins que cela ne soit nécessaire au dossier.

Nous privilégions de conserver les documents contenant des renseignements sensibles en version papier et seulement si c'est nécessaire afin de défendre vos droits. Par exemple, un rapport médical peut contenir des informations sensibles à votre sujet. Dans le cas où nous ayons à en conserver une copie à nos locaux, elle serait conservée dans un classeur barré.

Tous les documents vous concernant sont détruits (déchiquetés ou supprimés) dès la fin du suivi ou au maximum 2 ans après votre consultation. Tous les ordinateurs où il est possible d'accéder à ces renseignements sont protégés par un mot de passe. Les classeurs où sont contenus les documents papiers sont barré et seul les employé·e·s de l'organisme ont la clé.

L'utilisation de supports variés (numérique et papier) permet de prévenir le regroupement d'informations et réduit le risque d'utilisation des données ou d'identifications des usagers et usagères.

6.3. Liste des membres

La liste des membres est conservée sur les ordinateurs et le disque dur de l'organisme. Les informations contenues dans cette liste sont détruites après 6 ans.

6.4. Liste de mobilisation

Les renseignements vous concernant qui sont inclus sur notre liste de mobilisation le sont jusqu'à ce que vous demandiez de les retirer. La liste de mobilisation est conservée sur les ordinateurs et le disque dur de l'organisme.

La liste peut être imprimée dans le cas où un·e militant·e vient faire une tournée d'appels à nos locaux. Dans ce cas, elle ne quitte pas le local et est déchiquetée après son utilisation.

6.5. Renseignements personnels sur les employé·e·s

Les renseignements concernant les employé·e·s sont contenus dans le classeur physique du local, sur les ordinateurs et dans le disque dur de l'organisme. Les classeurs physiques contenant ces renseignements sont barrés à clé et seul les employé·e·s ont accès aux clés. Les données stockées dans l'ordinateur et le disque dur sont accessibles par mot de passe et seulement les employées ont le mot de passe.

Les données sur les employé·e·s qui ne sont plus à l'emploi de l'organisme sont détruites (déchiquetées et supprimées) après 6 ans.

7. Prise de photo et de vidéos et utilisation

L'ADDS sollicitera votre consentement écrit afin de pouvoir prendre des photos et des vidéos de vous pendant les activités. Dans le cas où vous avez consenti, ces photos seront stockées dans le disque dur de l'ordinateur et pourraient être publiées sur nos médias sociaux et dans nos documents internes tels que le rapport d'activités et la Voix Militante. Elles ne seront pas supprimées, mais vous pouvez en tout temps retirer votre consentement et demander à ce que les photos où vous apparaissez soient supprimées ou floutées.

8. Accès aux renseignements personnels et correction de ceux-ci

Si vous constatez qu'une information que nous avons consignée à votre égard est inexacte, vous pouvez nous contacter afin de la faire modifier. Vous pouvez aussi effectuer une demande d'accès à l'information pour pouvoir consulter les renseignements que nous détenons à votre sujet. Cette demande peut être faite par écrit ou verbalement à une personne employé·e par l'ADDS. La personne responsable de la protection des renseignements personnels validera votre identité et répondra à votre demande.

9. Nos rôles et responsabilités

Nous sommes responsables des renseignements personnels recueillis, conservés, utilisés, communiqués et détruits dans le cadre de l'exécution de notre mission. Nous nous assurons que toutes pratiques en lien avec les renseignements personnels soient conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec.*

Les employé·e·s et membres du conseil d'administration de l'Association de Défense des Droits Sociaux de la Rive-Sud signent un contrat de confidentialité qui les lie, dès leur entrée en poste, à respecter la confidentialité et à se conformer aux Lois.

10. Surveillance et évaluation

Au quotidien, ce sont les employé·e·s de l'organisme qui s'assurent de la mise en place des mesures de la politique sur les renseignements personnels. Advenant qu'un incident en lien avec la confidentialité de votre dossier se produise, l'Association de Défense des Droits Sociaux de la Rive-Sud s'engage à prendre contact avec vous afin de divulguer la teneur de l'évènement.

Le conseil d'administration de l'Association de Défense des Droits Sociaux de la Rive-Sud peut, en tout temps, exiger un rapport sur l'état, les procédures, l'évaluation des risques et les incidents au niveau des renseignements personnels.

Dans le cas où de nouvelle pratique, projet, sondage ou autre serait mis en place, il faut d'abord qu'il soit évalué par la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

11. Incidents relatifs à la vie privée

Un incident relatif à la vie privée se produit lorsqu'on sait où qu'on soupçonne :

-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·la militant·e, le·la membre ou l'employé·e, qui a connaissance d'un incident relatif à la vie privée doit le signaler à la personne responsable de la protection des renseignements personnels dans les 24 heures qui suivent. La personne doit aussi établir les circonstances de l'incident, les personnes touchées ainsi que les renseignements personnels concernés. Dans la mesure du possible, la personne doit prendre des mesures de mitigation immédiates afin de réduire le risque que l'incident se reproduise.

En collaboration avec la personne qui a constaté l'incident, la responsable de la protection des renseignements personnels déterminera la nature du préjudice (risque de préjudice sérieux ou absence d'un risque de préjudice sérieux). La responsable se conformera aux exigences applicables en matière de signalement et déterminera s'il convient d'informer les parties concernées et, le cas échéant, comment s'y prendre.

Dans le cas où il y a un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, la responsable mettra en place des mesures requises par la Loi qui peuvent inclure, sans s'y limiter, la notification des personnes concernées dans l'incident relatif à la vie privée. Lorsque la loi l'exige, la responsable de la protection des renseignements personnels assure la liaison avec la Commission d'accès à l'information du Québec.

La responsable rempliera le registre des incidents de confidentialité et mettra en place les mesures de mitigation nécessaires afin d'éviter un risque de préjudice et éviter le risque que l'incident se reproduise.

12. Questions ou plaintes

Tous les commentaires et toutes les questions, préoccupations ou plaintes concernant vos renseignements personnels ou nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels doivent être acheminés à la responsable de la protection des renseignements personnels :

Esther Baillargeon
112-11 rue Saint-Édouard, Lévis, QC
G6V 6E5
Téléphone : 418-838-4774
Courriel : militant.e1@addsrivesud.com

Si vous souhaitez faire une plainte, vous devez la faire par écrit et l'adresser au comité d'organisation de l'Association de Défense des Droits Sociaux de la Rive-Sud. Une réponse vous sera envoyée dans les 30 jours suivants la demande.

13. Membrariat

Afin d'accomplir sa mission, l'Association de Défense des Droits Sociaux de la Rive-Sud a besoin de l'adhésion des personnes qui soutiennent notre mission de défense individuelle et collective des droits des personnes sans emplois.

Afin d'accomplir ce mandat, l'organisme sollicitera votre consentement écrit afin de devenir membre et de pouvoir communiquer avec vous.