



Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels et de renseignements de santé et de services sociaux

1. Objectif

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels d'une façon qui reconnaît le droit à la vie privée des individus au Québec.

La *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* établit les normes assurant la protection des renseignements de santé et de services sociaux tout en permettant l'optimisation de l'utilisation qui en est faite et leur communication en temps opportun.

En tant que centre d'appel d'urgence 9-1-1, le **CENTRE D'APPEL D'URGENCE DES RÉGIONS DE L'EST DU QUÉBEC (CAUREQ)** (ci-après, « CAUREQ ») est tenu de préserver la nature privilégiée et confidentielle des renseignements que nous recevons lorsque nous traitons avec nos utilisateurs de services.

Afin de vous offrir des services de qualité, nous devons avoir accès à certains renseignements vous concernant. Nous nous assurons que nos employés gèrent ces renseignements avec toute la discrétion et la rigueur nécessaires, et ce, en conformité avec les exigences légales et réglementaires en vigueur.

L'objectif du CAUREQ étant d'assurer le respect et la mise en œuvre de nos obligations légales, la présente *Politique de protection des renseignements personnels et des renseignements de santé et de services sociaux* explique comment vos renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués par le CAUREQ.

En nous fournissant des renseignements personnels, vous acceptez que ceux-ci soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente Politique.

2. Qu'est-ce qu'un renseignement personnel?

Un renseignement personnel désigne tout renseignement ou information qui concerne une personne physique et permet de l'identifier ou qui, individuellement ou en combinaison avec d'autres informations ou renseignements, permet de l'identifier.

3. Qu'est-ce qu'un renseignement de santé et de services sociaux ?

Un renseignement de santé et de services sociaux désigne tout renseignement qui permet, même indirectement, d'identifier une personne et qui répond à l'une des caractéristiques suivantes :

- il concerne l'état de santé physique ou mentale de cette personne;
- il concerne tout matériel prélevé sur cette personne dans le cadre d'une évaluation ou d'un traitement;
- il concerne les services de santé ou les services sociaux offerts;
- il a été obtenu dans l'exercice d'une fonction prévue par la *Loi sur la santé publique* (chapitre S-2.2);

4. Rôles et responsabilité

Aux termes des lois applicables, le CAUREQ est responsable des renseignements personnels ainsi que des renseignements de santé et de services sociaux dont il a la possession ou le contrôle (ci-après désigné collectivement les « **Renseignements** »).

Afin de protéger vos renseignements personnels, nous avons mis en place des politiques, pratiques et procédures relatives à la gestion des renseignements personnels que nous détenons.

Ces politiques et procédures internes régissent la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et la destruction des renseignements personnels ainsi que le traitement des plaintes et la sécurité de l'information. Elles fournissent également le cadre de la mise en œuvre des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ainsi qu'en matière de prévention et de réponse potentielle aux incidents de confidentialité.

4.1 Le Directeur général

Le Directeur général approuve les politiques et les pratiques encadrant la gouvernance des Renseignements que le CAUREQ doit établir et mettre en œuvre pour assurer la protection de ces renseignements. Il désigne le responsable de la protection des renseignements et veille à faciliter l'exercice de ses fonctions.

4.2 Le responsable de la protection des renseignements

Aux fins de protéger les Renseignements recueillis, le CAUREQ a désigné un responsable de la protection des renseignements personnels. Le responsable de la protection des renseignements veille au respect de la législation applicable concernant la protection des renseignements personnels. Il doit approuver les politiques et pratiques encadrant la gouvernance des renseignements personnels. Plus particulièrement, cette personne est chargée de mettre en œuvre la présente politique de veiller à ce qu'elle soit connue, comprise et appliquée. En cas d'absence ou d'impossibilité d'agir de ce responsable, le directeur-général adjoint assurera les fonctions de responsable de la protection des renseignements personnels par intérim.

4.3 Le responsable des produits et services technologiques (RPST)

Le CAUREQ utilise actuellement des produits et services technologiques. L'utilisation de tels produits et services technologique peut être précisée par toute autre politique à cet égard.

Le RPST veille à l'application des normes applicables aux produits ou services technologiques utilisés par le CAUREQ.

Le CAUREQ désigne le directeur général adjoint à titre de responsable des produits et services technologiques (RPST).

Au moins une fois tous les deux ans, le RPST voit à ce que les produits ou services technologiques utilisés fassent l'objet d'une évaluation portant sur les normes applicables, notamment les règles particulières définies par le dirigeant réseau de l'information désigné par le ministre de la Santé et des Services sociaux.

4.4 Employés, consultants et fournisseurs de services

Les employés du CAUREQ, les professionnels de la santé ayant accès à des Renseignements, les consultants, les fournisseurs de services ou toute personne étant autrement impliqués dans la gestion de ceux-ci doivent en assurer la protection et respecter la présente Politique, ainsi que les directives mises en place au CAUREQ et qui sont pertinentes à l'exercice de l'emploi, du mandat ou du contrat de service.

5. Non-responsabilité

En nous fournissant des renseignements personnels sur autrui dans le cadre de nos services, vous êtes responsables de vous assurer que la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements que vous détenez et que vous nous communiquez sont conformes aux lois et règlements applicables. Dans le cadre de notre prestation de services, vous garantissez que l'employé, le représentant, le préposé ou l'agent qui communique avec le CAUREQ ou qui est identifié pour que le CAUREQ communique avec vous possède la qualité pour connaître les renseignements personnels partagés. En aucun cas, le CAUREQ ne pourra être tenue responsable du non-respect des lois applicables pour les renseignements personnels dont nos utilisateurs de services ont la possession ou le contrôle et vous vous engagez à tenir indemne le CAUREQ de toute plainte, recours ou réclamation contre le CAUREQ en lien avec les renseignements que vous nous avez fournis.

6. Les renseignements que nous recueillons

Dans le cadre de ses activités, le CAUREQ doit recueillir certains renseignements personnels. Cela comprend notamment les renseignements suivants :

- Coordonnées (nom, adresse, courriel ou numéro de téléphone);
- Renseignements relatifs à nos utilisateurs de services ou pour le compte de ceux-ci ou que nous produisons dans le cadre de notre prestation de services et qui répondent à la définition de renseignement personnel;
- Renseignements relatifs à la facturation comme une adresse de facturation, des informations bancaires ou des données de système de paiement;
- Renseignements relatifs au marketing et aux préférences de communication;
- Renseignements relatifs à l'utilisation de notre site Web, incluant des renseignements techniques sur les visites, l'adresse IP, le système d'exploitation, les pages visitées et requêtes, les informations relatives à la connexion, ou tout autre renseignement recueilli par le biais de fichiers témoins, fichiers journaux ou autres outils similaires, notamment à des fins d'amélioration du service et de statistiques;
- Renseignements relatifs au recrutement d'employés, comme des CV, historique professionnel ou académique, antécédents disciplinaires, déontologiques, criminels ou pénaux et tout autre renseignement pertinent au recrutement potentiel;
- Renseignements relatifs aux employés aux fins de conclure et d'exécuter leur contrat de travail et de se conformer aux différentes lois applicables en matière d'emploi, incluant les renseignements colligés par le CAUREQ aux fins du dossier d'employé;
- Tout autre renseignement nécessaire aux fins de se conformer à nos obligations légales, réglementaires ou contractuelles.

7. Fins

Le CAUREQ documentera les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis. Le CAUREQ ne recueillera que les renseignements nécessaires à ces fins. La collecte de renseignement peut se faire oralement ou par écrit.

Dans le cadre de ses activités, le CAUREQ recueille, utilise et communique des renseignements personnels principalement pour fournir des services à ses utilisateurs et notamment pour :

- Amorcer et entretenir une relation avec l'utilisateur de services, lui fournir des services, et remplir ses obligations légales et contractuelles;
- Assurer nos obligations professionnelles et déontologiques;
- Communiquer avec les personnes concernées dans le cadre d'études de marché, de campagnes marketing, publicitaire et d'information, ou pour évaluer le service reçus et la satisfaction des utilisateurs, des employés ou de toute autre personne;
- Mettre à jour, améliorer et gérer nos bases de données, nos systèmes de gestion documentaire, et notre site Web;
- Développer nos activités et les gérer;
- Recruter et étudier la candidature de futurs employés;
- Conclure et exécuter les contrats de travail avec ses employés et se conformer aux lois et règlements applicables en matière d'emploi;
- Déceler des erreurs, actes de négligence, violations contractuelles, actes de fraude, vol et autres activités illégales, et se protéger contre ceux-ci et pour respecter nos obligations en matière d'assurance;
- Se conformer à nos obligations légales et réglementaires;
- Toute autre fin nécessaire aux activités du CAUREQ et à laquelle vous avez consenti.

8. Consentement

En nous fournissant des renseignements personnels, par l'intermédiaire de notre site web, par téléphone, par courriel, en personne ou par tout autre moyen, **vous consentez à ce que vos renseignements personnels soient collectés, utilisés et divulgués conformément à la présente Politique.**

Nous ne recueillons, n'utilisons ou ne communiquons aucun renseignement personnel sans le consentement de la personne, sauf si cette mesure est autorisée ou requise en vertu des lois et réglementations applicables. Le CAUREQ limite la collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire afin d'accomplir les fins pour lesquelles ils sont recueillis.

De plus, nous limitons l'accès de vos renseignements personnels aux seules personnes ayant la qualité et la nécessité d'y accéder, et ce, pour une fin spécifique. Les catégories de personnes ci-après mentionnées sont susceptibles d'avoir accès à vos renseignements personnels :

- Les employés répartiteurs médicaux d'urgence;

- Les employés responsables du traitement des plaintes;
- Les employés responsables des ressources humaines;
- Les tiers identifiés à la section 10 de la présente Politique.

Le CAUREQ analyse annuellement la pertinence des catégories de personnes identifiées ci-dessus.

9. Formations

Le CAUREQ s'assure que son personnel suive les activités de formation et de sensibilisation requises pour assurer la protection des renseignements personnels. Dans le but de sensibiliser les membres du personnel, une formation obligatoire sur la protection des renseignements personnels est donnée lors de l'embauche. Les employés et membres du personnel déjà en poste reçoivent des formations régulières à ce sujet.

Le CAUREQ veille à ce que les personnes mentionnées ci-dessus mettent à jour annuellement leurs connaissances en matière de protection des Renseignements.

10. Communication des renseignements personnels

Dans le cadre de ses activités, il se peut que le CAUREQ procède à la communication de renseignements personnels avec certains tiers, aux fins énoncées à la section 6 de la présente Politique. Ces tiers peuvent inclure :

- Des fournisseurs en conception, déploiement et mise en opération de logiciels de répartition et de gestion intégrée d'appels d'urgence;
- Des fournisseurs de services en matière de recrutement, de traitement de la rémunération, d'assurances, d'avantages sociaux, d'invalidité ou autres services nécessaires aux fins de la conclusion et de l'exécution du contrat de travail;
- Des autorités gouvernementales et de contrôle lorsque les lois applicables l'exigent ou lorsque cela est nécessaire pour la fourniture de nos services;
- Des fournisseurs de services en matière d'hébergement de données, de facturation, de paiement en ligne;
- Des fournisseurs des services relatifs à l'utilisation de notre site Web (hébergement, sécurité, témoins).
- Les services de sécurité incendie, les services ambulanciers et la Sûreté du Québec pour des fins d'enquête, lorsque les lois applicables l'exigent ou lorsque cela est nécessaire pour la fourniture de nos services.

Le CAUREQ s'assure toutefois de protéger les renseignements personnels qu'elle a sous sa garde, y compris les renseignements personnels confiés à un fournisseur, qu'il soit situé au Canada ou à l'étranger.

Nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels requièrent qu'un engagement écrit soit signé par ce fournisseur des services afin de respecter son obligation de préserver la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels qui lui sont confiés. Cela comprend notamment de mettre en place des mesures de sécurité robustes et efficaces, mais également l'interdiction de divulguer vos renseignements à autrui.

11. Communication des renseignements à des fins de sécurité publique ou aux fins d'une poursuite pour une infraction

Conformément aux lois applicables, le CAUREQ pourra communiquer un Renseignement qu'il détient en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes identifiable lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves, lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace cette personne ou ce groupe et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce risque, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours.

Le CAUREQ pourra également communiquer un Renseignement qu'il détient au Directeur des poursuites criminelles et pénales ou à une personne ou à un groupement qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois lorsque le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec.

Un Renseignement détenu par le CAUREQ pourra être communiqué à un corps de police lorsqu'il est nécessaire à la planification ou à l'exécution d'une intervention adaptée aux caractéristiques d'une personne ou de la situation, dans l'un ou l'autre des cas suivants : (1) le corps de police intervient, à la demande du CAUREQ, pour lui apporter de l'aide ou du soutien dans le cadre des services qu'il fournit à une personne; (2) le CAUREQ et le corps de police agissent en concertation ou en partenariat dans le cadre de pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières.

Le CAUREQ s'assure toutefois que seuls les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par les communications énoncées ci-dessus sont communiqués.

12. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

La réalisation d'une EFVP est une démarche préventive visant à mieux protéger les renseignements personnels et à respecter la vie privée des personnes physiques. Elle consiste à considérer les facteurs susceptibles d'entraîner des conséquences positives ou négatives sur le respect de la vie privée des personnes concernées. La réalisation d'une EFVP permet de démontrer que le CAUREQ a respecté toutes ses obligations en matière de protection des renseignements personnels et que toutes les mesures ont été prises afin de protéger efficacement ces renseignements.

Le CAUREQ réalise une EFVP notamment dans les situations suivantes :

- Avant d'entreprendre un projet d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services qui implique des renseignements personnels
- Avant de communiquer des renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

En effectuant une EFVP, le CAUREQ tient notamment compte de la sensibilité des renseignements concernés, à la finalité de leur utilisation, à leur quantité, à leur répartition et à leur support, ainsi que des mesures proposées pour protéger les renseignements personnels.

13. Mesures de sécurité

Considérant le caractère confidentiel des renseignements qu'elle détient, le CAUREQ met en place des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits, et ce, conformément à la législation applicable.

Le CAUREQ utilise les outils nécessaires avec des mesures administratives, techniques ou physiques, afin de limiter les risques d'incidents. Par exemple, l'utilisation de mot de passe sur nos systèmes informatiques ainsi que le changement fréquent de ceux-ci, l'authentification deux facteurs sur les différents sites Web, la fermeture à clé des portes de bureau ou les classeurs dans lesquels se retrouvent des informations personnelles font notamment partie de nos pratiques et procédures habituelles.

Le CAUREQ évalue annuellement la conformité et l'efficacité des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements qu'il détient.

Le CAUREQ analyse mensuellement les accès aux Renseignements qu'il détient et toutes autres utilisations et communications de ceux-ci, notamment afin de détecter les situations qui ne sont pas conformes aux normes applicables et, le cas échéant, afin de prendre les mesures appropriées.

14. Incident de confidentialité

Tout incident de confidentialité est pris en charge conformément à la Politique de gestion des incidents de confidentialité dans l'éventualité où des renseignements personnels du CAUREQ sont impliqués.

Conformément à la Loi, le CAUREQ tient à jour un registre des incidents de confidentialité.

Si l'incident de confidentialité présente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées, le CAUREQ avise celles-ci avec diligence ainsi que la Commission d'accès à l'information.

15. Mise à jour des renseignements personnels

Il est important que vous nous communiquiez tout changement concernant vos renseignements personnels afin que nous puissions mettre à jour nos dossiers. Ces changements peuvent être transmis au responsable de la protection des renseignements personnels.

Afin de s'assurer de mener à bien nos activités, nous prenons également des mesures raisonnables pour nous assurer que vos renseignements personnels sont exacts, complets et à jour au fil du temps. Il est possible que nous vous demandions de mettre à jour vos renseignements personnels, vos coordonnées ou vos préférences à l'occasion, et chaque publication, invitation et avis est assorti d'une option, soit par lien soit sur copie papier, vous permettant de refuser de les recevoir à l'avenir.

16. Conservation et destruction des renseignements personnels

Nous ne conserverons les renseignements personnels que pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente Politique et pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires.

À la fin de la durée de conservation applicable ou lorsque les renseignements personnels ne seront plus nécessaires, le CAUREQ s'assurera de les détruire.

La destruction des renseignements est faite de façon sécuritaire, et ce, afin d'assurer la protection de ces renseignements. Le CAUREQ conserve une preuve de toute destruction de Renseignements.

17. Site Web

Aux fins de nos activités, nous opérons un site Web. Les renseignements personnels que nous recueillons sur le site <http://www.caureq.org/politique> sont recueillis afin notamment de donner suite à votre demande, par exemple lorsque vous fournissez votre nom, courriel, adresse dans le formulaire prévu à cet effet dans la section *Contact* du site Web.

Utilisation de fichiers témoins (cookies)

Un témoin est un petit fichier de données créé par votre navigateur et placé sur votre ordinateur, appareil mobile, tablette ou autre appareil lorsque vous utilisez votre navigateur pour visiter un service en ligne. Les témoins permettent aux sites Web de mémoriser certaines informations à votre sujet en vue de faciliter votre accès et votre navigation Internet à l'intérieur de nos sites. Les fichiers témoins ne peuvent être lus que par le site Web qui les transmet à votre ordinateur.

Nous utilisons certains fichiers témoins sur le site, notamment pour :

- Mémoriser vos réglages et préférences, comme votre province ou votre langue;
- Produire des compilations statistiques (popularité des pages de notre site, nombre moyen de pages visitées et temps moyen que chaque internaute passe dans le site) aux fins d'améliorer nos services;
- Analyser nos performances afin, notamment, d'en connaître davantage sur les fonctions appréciées de nos utilisateurs et celles pouvant nécessiter quelques modifications.

Veuillez noter que l'utilisation de fichiers témoin permet seulement de vous identifier en tant qu'utilisateur et ne vous reconnaît pas au moyen de votre nom ni de votre adresse.

Google Analytics

Le CAUREQ a recours à Google Analytics dans le but d'analyser les comportements de navigation des visiteurs de son site. Il s'agit d'un outil d'analyse de la fréquentation et de l'utilisation de sites Web, lequel est fourni par Google inc. (Google). En utilisant cet outil, le CAUREQ peut notamment obtenir les renseignements suivants :

- Nombre de visiteurs du site;
- Type de navigateur, langue et système d'exploitation utilisé;
- Résolution d'écran;
- Nom du fournisseur de services;
- Date, heure et durée des visites;
- Pays/province d'où le site est consulté;
- Âge/sexe;
- Pages consultées;
- Source (provenance) du trafic;
- Centres d'intérêts;
- Termes de recherche à l'intérieur du site Web (champs de recherche).

Les renseignements recueillis par Google Analytics servent à analyser l'utilisation du site du CAUREQ et à produire des rapports statistiques sur les activités des visiteurs. Vous pouvez obtenir davantage d'information sur Google Analytics [ici](#).

Désactivation de fichiers témoins (cookies)

Il est possible d'empêcher les fonctions de personnalisation de notre site Web en désactivant les témoins sur votre navigateur. Vous pouvez le faire en modifiant les paramètres de votre navigateur ou de votre appareil mobile.

Toutefois, si vous décidez de refuser les témoins, certaines pages ou sections de notre site Web pourraient ne pas s'afficher correctement ou certaines fonctionnalités pourraient ne pas être disponibles.

Liens vers des sites

Il est important de comprendre que cette Politique ne s'applique pas à d'autres sites Web tiers auxquels il serait possible d'accéder à partir de liens présents sur notre site Web. Nous ne sommes nullement responsables à l'égard des sites tiers, de leur contenu ou de leur accès. Par conséquent, tout renseignement personnel que vous transmettez par l'intermédiaire de ces sites est assujéti à la politique de protection de la vie privée de ces derniers. Il est de votre responsabilité d'en prendre connaissance pour assurer la protection de vos renseignements personnels.

18. Sondage

Les renseignements personnels que le CAUREQ recueille à l'occasion d'un sondage doivent être limités aux renseignements qui sont nécessaires et être accessibles aux seules personnes autorisées. Le sondage doit être réalisé d'une manière qui assure la protection des renseignements personnels collectés.

L'évaluation de la nécessité de recourir au sondage doit être effectuée en collaboration avec le responsable de la protection des renseignements personnels. L'aspect éthique du sondage doit aussi être évalué compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

Le responsable de la protection des renseignements personnels doit également être consulté concernant les mesures de protection des renseignements personnels recueillis à l'occasion du sondage.

Dans le cadre du sondage, les personnes concernées doivent être informées des fins pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis et des catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein du CAUREQ. Les personnes concernées doivent avoir le choix de répondre ou non aux questions du sondage.

19. Droits relatifs aux renseignements personnels et processus de traitement des plaintes

Droit d'accès, de rectification, de retrait du consentement

Sous réserve des lois et règlements applicables, les personnes qui souhaitent consulter, rectifier, retirer leur consentement qui figurent dans nos dossiers peuvent en faire la demande par écrit directement à la personne responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Responsable de la protection des renseignements personnels
CENTRE D'APPEL D'URGENCE DES RÉGIONS DE L'EST DU QUÉBEC.

M. Dany Gasse
400 avenue Sirois
Rimouski (Québec) G5L 6E2
Tel : 418 725-7211
info@caureq.org

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables, les personnes concernées qui reçoivent confirmation de l'existence dans un fichier d'un renseignement personnel la concernant peut, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi, exiger que le fichier soit rectifié. Les personnes concernées peuvent aussi retirer leur consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis.

Le responsable de la protection des renseignements du CAUREQ doit répondre par écrit à ces demandes dans les vingt (20) jours de la date de réception de la demande pour les renseignements visés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ou dans les trente (30) jours de la date de réception de la demande pour les renseignements visés par la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux*.

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables, une personne peut restreindre l'accès aux renseignements de santé et de services sociaux la concernant détenus par le CAUREQ en déterminant qu'un intervenant particulier ou qui appartient à une catégorie d'intervenants qu'elle indique ne peut avoir accès à un ou à plusieurs renseignements qu'elle identifie. Dans ce dernier cas, le responsable de la protection des renseignements du CAUREQ doit répondre dans les trente (30) jours de la date de réception de la demande. Le responsable de la protection des renseignements s'assure aussi que la personne qui formule un avis de restriction soit adéquatement informée des conséquences potentielles et des risques associés à l'exercice du droit de restriction.

Tout refus doit être motivé et accompagné des dispositions légales justifiant le refus. Dans ces cas, la réponse doit indiquer les recours en vertu de la loi et le délai pour les exercer. Le responsable doit aider le requérant à comprendre le refus au besoin.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la protection de vos renseignements personnels et notre rôle, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels dont les coordonnées sont indiquées précédemment.

Processus de traitement des plaintes

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente Politique ou plus généralement à la protection de ses renseignements personnels par le CAUREQ doit le faire par écrit en s'adressant à la personne responsable de la protection des renseignements personnels, à l'adresse courriel indiquée à la sous-section précédente.

La personne devra indiquer son nom, ses coordonnées pour le joindre, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, le responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'il juge nécessaire pour pouvoir évaluer la plainte.

Le CAUREQ s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle.

Dans les quarante-cinq (45) jours de la réception de la plainte ou suivant la réception de tous les renseignements additionnels jugés nécessaires et requis par le responsable de la protection des renseignements personnels pour pouvoir la traiter, le responsable de la protection des renseignements personnels doit l'évaluer et formuler une réponse motivée écrite par courriel, au plaignant. Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par le CAUREQ est conforme à la présente Politique et à la législation ou réglementation applicable.

Dans le cas où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Le CAUREQ doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées. Chaque dossier contient la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation et la réponse envoyée à la personne à l'origine de la plainte.

Il est également possible de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec ou à tout autre organisme de surveillance en matière de protection des renseignements personnels responsable de l'application de la loi concernée par l'objet de sa plainte.

Toutefois, le CAUREQ invite toute personne intéressée à s'adresser d'abord à son responsable de la protection des renseignements personnels et à attendre la fin du processus de traitement.

20. Sanctions

L'ensemble du personnel du CAUREQ est tenu de se conformer à la présente Politique ainsi qu'à tout autre document, directive, procédure ou politique découlant de la présente Politique. Le personnel qui ne s'y conforme pas est sujet à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Les consultants, fournisseurs et partenaires d'affaires qui font défaut de se conformer à la présente Politique s'exposent à des mesures et pénalités contractuelles pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat. De la formation et de la sensibilisation supplémentaires peuvent également être offertes le cas échéant.

21. Modification de notre politique

Le CAUREQ se réserve le droit de modifier ou compléter cette Politique à tout moment, notamment pour répondre à de nouvelles exigences ou pour la mettre à jour.

Mise à jour : 29 novembre 2024