



Centre Intercommunautaire Quatre Saisons inc. - CIQS

Courriel : direction@ci4saisons.com site : ci4saisons.com

Téléphone (819) 565-7554

Adresse : 104, chemin Gendron, Sherbrooke, (Québec) J1R 0J6

POLITIQUE GLOBALE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Adoptée lors de la séance du conseil d'administration du 28 septembre 2023

La politique globale de gestion des renseignements personnels a été adoptée par le conseil d'administration du Centre Intercommunautaire Quatre Saisons inc., ci-après nommé le CIQS, pour se conformer à la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé (2021, chapitre 25), aussi appelée Loi 25. Cette Loi établit les règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise. Cette politique est accessible sur le site web du CIQS au <https://ci4saisons.com>.

La présente politique se détaille en cinq volets :

- A. Volet I : Politique de gouvernance sur les meilleures pratiques visant à encadrer la détention des renseignements personnels – page 1
- B. Volet II : Politique de confidentialité – page 6
- C. Volet III : Politique concernant les témoins – page 13
- D. Volet IV : Politique de conservation et de destruction des dossiers – page 15
- E. Volet V : Politique de traitement des plaintes – page 17

A. VOLET I

POLITIQUE DE GOUVERNANCE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES VISANT À ENCADRER LA DÉTENTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (RP)

Précisions d'abord que les renseignements concernant les corporations de même que les coordonnées professionnelles des individus, la loi prévoyant que ceux-ci sont publics, ne représentent pas des RP soumis à la Loi 25.

DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL :

Voici ce qui constitue un renseignement personnel :

- le nom, la race, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial et le niveau d'instruction;
- l'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-cookie);
- l'âge, la taille, le poids, les dossiers médicaux, le groupe sanguin, l'ADN, les empreintes digitales et la signature vocale;
- les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires, les données sur les cartes de crédit ou de débit, les rapports de prêt ou de solvabilité et les déclarations de revenus;

- le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification.

Voici donc certains éléments à considérer et à mettre en pratique pour favoriser le respect des dispositions législatives dont la plupart entrent en vigueur en septembre 2023.

Cycle de vie d'un renseignement personnel :



1. Collecte des renseignements personnels et obtention du consentement

Le CIQS peut collecter des renseignements personnels pour la bonne gestion de ses relations et des services avec chaque personne concernée et limiter la collecte des informations à ce qui est requis à cette fin. Le consentement de la personne concernée est également nécessaire pour que les renseignements personnels qu'elle transmet à le CIQS puissent être utilisés légalement.

Le CIQS a mis en place un processus d'obtention du consentement de chaque personne de façon à documenter à quel moment et comment ce consentement a été obtenu ou renouvelé. La base de données du CIQS prévoit et documente le consentement obtenu ou renouvelé.

2. Consultation et utilisation des renseignements personnels

Le CIQS a mis en place des mesures de sécurité afin de s'assurer de respecter les paramètres suivants :

- **Limiter l'accès aux renseignements personnels** aux seules personnes ayant la qualité pour les recevoir au sein de l'entreprise lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- **Limiter l'utilisation des renseignements personnels** : à moins d'une exception prévue par la loi, l'entreprise doit **obtenir le consentement de la personne concernée** pour utiliser ses renseignements une fois l'objet du dossier, de l'affaire ou de l'activité accompli, ci-après le « Projet »;
- **Mettre en place des mesures de sécurité** propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits.

3. Communication des renseignements

Les renseignements personnels que le CIQS détient sur un individu doivent lui être transmis sur demande de sa part. Cette information doit figurer au site web du CIQS.

D'ailleurs, l'article 27 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, chapitre p-39.1, ci-après la LP prévoit le droit à la portabilité des RP entrant en vigueur à compter du 22 septembre 2024. Si la personne concernée le demande, le CIQS a l'obligation de lui communiquer, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, un renseignement personnel informatisé recueilli auprès d'elle. Cette communication pourra aussi se faire à une personne ou à un organisme autorisé à recueillir le renseignement, à la demande de la personne concernée.

De plus, la Loi prévoit que le CIQS peut transmettre des renseignements personnels d'un individu sur demande d'un tiers ou d'une organisation gouvernementale :

- à son procureur;
- au directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
- à un organisme chargé, 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;
- à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec ou pour l'application d'une convention collective;
- à un organisme public au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements publics et sur la protection des renseignements personnels* qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion;
- à une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions;
- à 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;
- à des tiers en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide et lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence;
- à un service d'archives dans certaines conditions et/ou après un certain délai;
- à une personne qui peut utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique conformément à l'article 21 ou à une personne qui est autorisée conformément à l'article 21.1 de la LP;
- à une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert à cette fin dans l'exercice de ses fonctions;
- à une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'entreprise;
- à toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer un risque suivant un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin;
- à son conjoint ou à l'un de ses proches parents dans le cas d'une personne décédée si ce renseignement est susceptible d'aider cette personne dans son processus de deuil, à moins que la personne décédée n'ait consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès;
- au titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur d'un mineur de moins de 14 ans, sauf lorsque cette collecte sera manifestement au bénéfice de ce mineur.

4. **Conservation des renseignements personnels**

La loi exige que le CIQS mette en place des règles applicables à la conservation et à la destruction des renseignements personnels.

Dossiers matériels :

Le CIQS possède des dossiers matériels contenant des RP, sur chaque résidente et résident inscrits au programme, Ma Vie au Rythme des Saisons – MVRS. Ces renseignements sont sans objet en regard de la présente politique. Toutefois, notons, que ces informations sont conservées sous clé dans un bureau pendant

l'année courante et en filière, lorsque le résidente/résident n'est plus inscrit et participante au programme, Ma Vie au Rythme des Saisons – MVRs, et ce, pour une durée de 6 ans, après quoi, ces données sont détruites.

Dossiers informatiques :

Le CIQS détient des RP sur son réseau informatique.

TYPE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	LOCALISATION DES RP	PERSONNES AYANT ACCÈS AUX RP	JUSTIFICATION DE L'ACCÈS	SÉCURITÉ DES RP
<p>-Adresses et coordonnées des résidentes/résidents ou éventuels participants au programme MVRs. -Historique des adresses et coordonnées des participantes, depuis 1993.</p>	<p>Logiciel Acomba service de comptabilité-finances) Fichier Excel (direction générale et comptabilité-finances)</p>	<p>La Direction générale et le service comptabilité - finances du CIQS Personnes autorisées par la direction générale</p>	<p>Pour les fins de gestion des dossiers et information utiles à la gestion du programme, ou séjour, pour l'émission et de facturation et reçus</p>	<p>Accès aux données protégé par mot de passe sur ordinateur personnel. Accès des données à distance gérées par mot de passe via un compte VPNI et limité aux personnes mentionnées précédemment. Données sauvegardées sur une copie du serveur Surveillance via un services TI externe, sous contrat. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs</p>
<p>Coordonnées des membres du CA et membres de l'Assemblée générale des membres</p>	<p>Logiciel Acomba service de comptabilité-finances) Fichier Excel (direction générale et comptabilité-finances)</p>	<p>La Direction générale et le service comptabilité - finances du CIQS Personnes autorisées par la direction générale</p>	<p>Pour correspondance et raisons légales (T-3010)</p>	<p>Accès géré par mot de passe et limité aux personnes mentionnées précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs.</p>
<p>-Adresses et coordonnées des visiteurs religieux et laïques en séjour de ressourcement, vacances.</p>	<p>Logiciel Acomba service de comptabilité-finances) Fichier Excel (direction générale et comptabilité-finances)</p>	<p>La Direction générale et le service comptabilité - finances du CIQS Personnes autorisées par la direction générale</p>	<p>Pour les fins de gestion des dossiers et information utiles à la gestion du séjour et suivi, ou pour l'émission de facturation et reçus</p>	<p>Accès géré par mot de passe et limité aux personnes mentionnées précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs</p>

Le CIQS a effectué l'inventaire des dossiers informatiques dans lesquels peuvent se retrouver des RP, redéfini s'il y a lieu l'arborescence des dossiers informatiques et limité l'accès aux dossiers informatiques dans lesquels

se retrouvent des RP aux seules personnes ayant besoin d'accéder ou consulter ces informations dans le cadre de leurs fonctions.

Personne autorisant les permissions d'accès ou les paramètres de permissions d'accès : la Directrice générale du CIQS. Substitut en cas d'absence : Adjointe à la direction Comptabilité - Finances du CIQS.

Personne paramétrant les permissions d'accès :

La Directrice générale du CIQS. Substitut en cas d'absence : Adjointe à la direction Comptabilité - Finances du CIQS.

Localisation du serveur informatique :

La responsable du réseau informatique du CIQS :

La Directrice générale du CIQS
104, chemin Gendron, Sherbrooke
J1R 0J6

Tél : 819-565-7554

direction@ci4saisons.com

Le serveur informatique est localisé dans les locaux du CIQS. Les RP sont accessibles aux personnes dûment autorisées, par la responsable des RP et ayant signé un engagement de confidentialité.

Il a été demandé que :

- Le CIQS se dote de mesures de sécurité encadrant l'accès aux serveurs informatiques;
- La responsable du réseau informatique du CIQS évalue les risques associés à l'accès aux RP, à la sécurité du réseau et recommande toute mesure pour limiter et réduire tout accès non autorisé, notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède, les tentatives d'intrusion externes, d'hameçonnage, etc.

La loi exige que le CIQS réalise une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), notamment avant de communiquer des renseignements personnels à l'extérieur du Québec, ce qui peut survenir si les serveurs informatiques et/ou la base de données du CIQS sont situés hors Québec, ce qui ne s'applique pas au CIQS. La responsable du réseau informatique du CIQS ou un consultant externe devra, le cas échéant, se voir confier cette évaluation.

5. Destruction des renseignements personnels

Le CIQS a défini les règles relatives à la destruction des renseignements personnels qu'elle détient sur un individu. Le consentement relatif au RP est donné pour des fins spécifiques et pour la **durée nécessaire** à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Comme les obligations du CIQS exigent de conserver les informations reliées à l'émission des reçus pour fins d'impôt de ses donateurs pour une période de 6 ans, il est nécessaire de préserver ces renseignements personnels durant cette période.

Les reçus officiels de dons émis aux fins de l'impôt sur le revenu doivent contenir les éléments suivants :

- un énoncé précisant qu'il s'agit d'un reçu officiel aux fins de l'impôt sur le revenu;

- le nom et l'adresse de l'organisme de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC);
- le numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance;
- le numéro de série du reçu;
- le lieu ou la région où le reçu a été remis;
- la date ou l'année où le don a été reçu;
- la date de remise du reçu si elle est différente de la date où le don a été reçu;
- le nom et l'adresse du donateur, y compris son prénom et son initiale;
- le montant du don;
- la valeur et la description de tout avantage reçu par le donateur;
- le montant admissible du don;
- la signature d'une personne qui a été autorisée par l'organisme de bienfaisance à reconnaître les dons;
- le nom et l'adresse du site Web de l'ARC.

Le CIQS a défini la durée nécessaire du consentement obtenu de ses donateurs et intervenants à un maximum de six (6) ans suivant la date de son dernier don ou de son dernier consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, la date la plus récente ayant préséance.

Le consentement obtenu peut être renouvelé par les donateurs et les intervenants dans le cadre des liens et transactions effectuées avec le CIQS lequel a défini un mécanisme de documentation des consentements obtenus.

Les personnes pour lesquelles le CIQS détient des RP peuvent demander en tout temps que leurs renseignements personnels soient détruits, désindexés (art 28.1 de la LP) ou anonymisés (à l'exception des informations requises précédemment figurant aux reçus d'impôt pour une période de 6 ans).

6. Engagements de confidentialité des intervenants ayant accès aux RP

Engagement de confidentialité de la part du personnel, d'un contractuel et des bénévoles ayant accès à des renseignements personnels

Chacune de ces personnes pouvant avoir accès aux RP d'un individu détenu par le CIQS, doit signer l'engagement de confidentialité avec le CIQS prévu en ANNEXE A.

Engagement de confidentialité de la part d'un tiers contractant ayant accès à des renseignements personnels

Tout intervenant / contractant du CIQS doit signer l'engagement de confidentialité prévu à l'ANNEXE B.

B. VOLET II

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Il est important pour le CIQS de se conformer aux normes éthiques les plus rigoureuses lors du traitement de tous les renseignements qu'elle possède sur ses résidentes/résidents, visiteurs, donateurs, employés, contractuels et bénévoles, particulièrement les renseignements personnels (RP).

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels a pour but d'aider ces personnes à comprendre les pratiques du CIQS en matière de cueillette, d'utilisation, de divulgation et de conservation de leurs renseignements personnels (RP). En fournissant au CIQS des renseignements personnels, par l'entremise de son site Web, ou par courriels; en complétant un formulaire de participation au programme MVRS ou à une autre activité ou en personne ou par téléphone, le résidente/résident, visiteur, donateur, employé, contractuel et bénévole, accepte que ceux-ci soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente Politique de confidentialité, et autorise le CIQS, ses tiers et ses fournisseurs de services à traiter ses renseignements personnels aux seules fins énoncées ci-dessous.

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels ne s'applique pas aux sites Web de tiers auxquels il pourrait être possible d'accéder, en cliquant sur des liens qui se trouvent sur le présent site Web, et le CIQS n'est nullement responsable à l'égard de tels sites Web de tiers. Si en consultant le site Web du CIQS une personne suit un lien vers un site Web de tiers, ce dernier disposera de ses propres politiques sur la protection des renseignements personnels qui peuvent être examinés avant la soumission de renseignements personnels.

QUI EST LE CIQS ET QUE FAIT-IL ?

Le CENTRE INTERCOMMUNAUTAIRE QUATRE SAISONS INC. (Le CIQS) est une personne morale à but non lucratif, légalement constituée en vertu de la *Loi sur les compagnies, Partie 3* (RLRQ, c. C-38), ayant son siège AU 104, CHEMIN Gendron, Sherbrooke, J1R 0J6. Le CIQS est aussi reconnue comme un organisme de bienfaisance.

Il est gouverné par une assemblée générale constituée des communautés religieuses, membres de la Conférence religieuse Canadienne – CRC. Cette assemblée délègue à un Conseil d'administration (CA) dûment élu, les responsabilités de gouvernance du CIQS. Ce CA est constitué de neuf membres. Les revenus du CIQS proviennent essentiellement des participants aux programmes MVRS, et ce depuis 1978 et autres visiteurs venant au CIQS pour un ressourcement ou formation. Un fond des donatrices est également constitué, depuis les origines du CIQS. Le CIQS peut soutenir financièrement des participantes, à la demande de communautés dans le besoin.

La mission du CIQS est d'offrir aux religieuses et religieux, prêtres et laïques de foi chrétienne, de toute provenance dans le monde, un milieu de vie favorisant la croissance et l'intégration de son expérience aux 4 plans : physique, psychologique, social et spirituel.

QUELS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LE CIQS RECUEILLE-T-ELLE ?

Le CIQS peut recueillir et traiter différents types de renseignements personnels dans le cadre de ses activités et de la prestation de services, y compris :

- des coordonnées professionnelles et/ou personnelles, comme un prénom, un nom, adresse(s), adresse(s) électronique(s), date de naissance et numéro(s) de téléphone;
- des renseignements biographiques comme un titre de poste, le nom d'un employeur, le parcours professionnel et/ou personnel, des photos et du contenu vidéo ou audio;
- des renseignements relatifs au marketing et aux préférences de communication, de même que des renseignements connexes comme des préférences alimentaires, des commentaires et des réponses à des sondages;

- des renseignements relatifs à l'historique de contributions, de participation à des événements du CIQS, à la facturation et des renseignements financiers, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement;
- des renseignements relatifs à des services, comme des détails concernant des services que nous vous avons rendus;
- des renseignements sur votre parcours professionnel, vos réseaux, votre implication sociale, vos affiliations professionnelles et liens familiaux;
- des renseignements relatifs au recrutement, comme un curriculum vitae, des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels, des détails concernant les affiliations professionnelles et d'autres renseignements pertinents à un recrutement potentiel par le CIQS;
- des renseignements sur l'utilisation du site Web et d'autres renseignements techniques, comme des détails concernant les visites sur nos sites Web, votre interaction avec notre publicité et notre contenu en ligne, ou des renseignements recueillis au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi;
- des renseignements qui nous sont fournis par nos clients ou pour le compte de ceux-ci ou que nous produisons dans le cadre de notre prestation de services et qui pourraient, lorsque cela est pertinent, comprendre des catégories spéciales de renseignements personnels (notamment l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale ou l'orientation sexuelle etc.);
- des renseignements comme une politique de dons et investissements communautaires, les contributions, les organismes bénéficiaires et ce envers quoi ils sont dédiés s'il y a lieu, la reconnaissance obtenue, le processus de décision et les personnes impliquées dans le CIQS et ce processus;
- tout autre renseignement personnel fourni. Veuillez prendre note que si vous nous fournissez des renseignements personnels au sujet d'autres personnes (comme vos clients, vos administrateurs, vos dirigeants, vos actionnaires ou vos propriétaires véritables), vous devez vous assurer de les avoir dûment avisées que vous nous fournissez leurs renseignements et d'avoir obtenu leur consentement à une telle communication de renseignements;
- le cas échéant, les preuves du consentement qui nous ont été données (date, heure, moyen), dans des circonstances où un tel consentement est nécessaire pour le traitement des renseignements personnels;

Le CIQS ne recueille pas sciemment de renseignements auprès d'enfants ou d'autres personnes âgées de moins de 14 ans. Si vous êtes un mineur de moins de 14 ans, veuillez ne pas nous fournir de renseignements personnels sans le consentement exprès d'un parent ou d'un tuteur. Si vous êtes un parent ou un tuteur et que vous savez que vos enfants nous ont fourni des renseignements personnels, veuillez nous contacter. Si le CIQS apprend qu'elle a recueilli des renseignements personnels d'enfants mineurs sans vérification du consentement parental, elle doit prendre des mesures pour supprimer ces renseignements de nos serveurs.

COMMENT LE CIQS COLLECTE-T-IL SES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Le CIQS collecte vos renseignements personnels auprès de vous-même et lors de nos interactions avec vous, comme suit :

- Lors de votre inscription à des événements, formations et infolettres;
- Lors de l'inscription à des événements bénéfiques;
- Lorsque vous faites un don à notre organisme, quel que soit la forme de votre don;
- Lors de votre inscription comme bénévole pour notre organisme;
- Au cours de la prestation de services que nous vous rendons;

Le CIQS collecte également des informations accessibles au public notamment sur les plateformes publiques, y compris son site Web.

COMMENT LE CIQS UTILISE-T-IL LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Le CIQS peut utiliser les renseignements personnels de l'une ou l'autre des manières indiquées ci-après, avec votre consentement ou, le cas échéant, sur une autre base légale. Dans chaque cas, le CIQS doit indiquer pour quels motifs elle utilise vos renseignements personnels, notamment :

- afin de fournir nos services ainsi que pour la conduite de nos affaires, pour administrer et exécuter nos services, y compris pour exécuter nos obligations découlant de toute entente conclue entre vous et nous;
- afin de faciliter l'utilisation de son site Web et de s'assurer que le contenu est pertinent et pour s'assurer que le contenu de son site Web est présenté de la manière la plus efficace pour vous et pour votre appareil;
- à des fins de marketing et de développement des affaires – pour fournir des détails sur les nouveaux services, de l'information sur les développements du CIQS et des invitations à des séminaires et événements lorsqu'une personne a choisi de recevoir de tels renseignements;
- à des fins de recherche et de développement (y compris du point de vue de la sécurité) – pour réaliser des analyses permettant de mieux comprendre les exigences de ses clients en matière de service et de marketing et de mieux comprendre son organisme et élaborer ses services et ses offres;
- à des fins de recrutement – pour lui permettre de traiter des demandes d'emploi et d'évaluer si une personne répond aux exigences du poste pour lequel elle pourrait postuler à le CIQS;
- afin de satisfaire à ses obligations légales, réglementaires ou de gestion des risques;
- pour prévenir la fraude et/ou effectuer d'autres vérifications d'antécédents qui pourraient être notamment requises à tout moment aux termes de la loi ou de la réglementation applicable et/ou des pratiques exemplaires (si des renseignements faux ou inexacts sont fournis ou si une fraude est constatée ou soupçonnée, de l'information pourrait être transmise à des organismes de prévention de la fraude et pourrait être enregistrée par nous ou par de tels organismes). Lorsque le CIQS traite des renseignements personnels de catégories spéciales, elle peut également se fonder sur des éléments d'intérêt public importants (prévention ou détection des crimes) ou des réclamations fondées en droit;
- pour faire respecter ses droits, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires en matière de communication d'information ou pour protéger les droits de tiers;
- afin de s'assurer d'être payée – pour recouvrer des paiements qui lui sont dus et, s'il y a lieu, pour faire exécuter de tels recouvrements en faisant appel à des agences de recouvrement de créances ou en prenant d'autres moyens juridiques (y compris en intentant des démarches judiciaires);
- afin de réorganiser ou de modifier son organisme – si elle entreprend une réorganisation, par exemple, en fusionnant, en regroupant ou en cédant une partie de la mission de son organisme, elle peut devoir transférer une partie ou la totalité des renseignements personnels à un tiers applicable ou à ses conseillers dans le cadre de tout processus de vérification diligente ou de transfert à cette entité issue d'une réorganisation ou à ce tiers aux mêmes fins que celles énoncées dans la présente Politique sur la protection des renseignements personnels ou aux fins de l'analyse de toute réorganisation proposée. Le CIQS, dans une telle situation, prend tous les moyens possibles pour assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels.

AVEC QUI LE CIQS PARTAGE-T-IL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Le CIQS est une personne morale à but non lucratif, légalement constituée en vertu de la Loi sur les compagnies, Partie 3 (RLRQ, c. C-38). Le CIQS est aussi reconnue comme organisme de bienfaisance. Les renseignements personnels qu'elle recueille peuvent alors être transmis à toute entité du réseau du CIQS et être traités par une

telle entité. Ces renseignements personnels peuvent donc être partagés avec certains tiers, notamment les suivants :

- les bénévoles et clients du CIQS, pour des fins de recrutement de ressources humaines et de bénévoles et aux fins de sollicitation de contributions financières ou autres;
- les tiers fournisseurs de service et/ou partenaires, notamment ceux qui fournissent des services de sollicitations de dons, analyse de bases de données, sites Web, de développement d'applications, d'hébergement, d'entretien et d'autres services. Ces tiers pourraient avoir accès à des renseignements personnels ou les traiter dans le cadre des services qu'ils fournissent à le CIQS. Les renseignements fournis à ces fournisseurs de services sont toutefois restreints aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions. De plus, les contrats que le CIQS a conclus avec ces fournisseurs de services exigent d'eux qu'ils préservent la confidentialité de ces renseignements;
- les autorités gouvernementales et les organismes auxquels les lois applicables l'exigent. Pour plus de précision, le CIQS peut divulguer des renseignements personnels et d'autres renseignements si elle y est tenue en vertu d'une loi, notamment les lois fiscales, ou si le CIQS croit de bonne foi que cette divulgation est nécessaire pour respecter les lois applicables, répondre à une ordonnance d'un tribunal ou à une assignation à témoigner ou à un mandat de perquisition du gouvernement, ou autrement pour collaborer avec de telles autorités gouvernementales et de tels organismes auxquels la loi s'applique;
- l'acquéreur, le successeur ou le cessionnaire dans le cadre de toute fusion, de toute acquisition, de tout financement par emprunt, de toute vente d'actifs ou de toute opération semblable, ainsi qu'en cas d'insolvabilité, de faillite ou de mise sous séquestre prévoyant le transfert, à une ou plusieurs tierces parties, de renseignements personnels à titre d'actif commercial;

Le CIQS n'utilisera les renseignements personnels que dans le seul but d'atteindre l'objectif principal et l'objectif légitime applicable pour lesquels ils ont été collectés, ou à des fins compatibles avec cet objectif principal.

Le CIQS peut utiliser les services de sites tiers, comme Google et Facebook, pour promouvoir ses contenus et des offres.

Lorsque vous visitez le site web du CIQS, ces tiers peuvent utiliser des témoins, pixels invisibles ou autres technologies similaires sur votre disque dur pour collecter ou recevoir des informations à propos de votre navigation sur le site web et ailleurs sur Internet. Ces technologies permettent de diffuser des publicités pertinentes et ciblées en fonction de vos centres d'intérêt. Vous pouvez consulter les témoins et les détruire si vous le désirez. Vous en avez donc le plein contrôle. Nous vous conseillons de vous référer aux paramètres de votre navigateur pour effectuer les modifications appropriées.

Si vous souhaitez que des sites tiers stockent des témoins sur votre disque dur en vue de vous offrir de la publicité ciblée, vous pouvez activer cette option.

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à consulter notre *Politique concernant les témoins* en page 13.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS LE CIQS CONSERVE-T-IL LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Le CIQS ne conserve les renseignements personnels que pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente Politique de confidentialité des renseignements personnels et pour se conformer à ses obligations légales et réglementaires.

Pour en savoir plus sur la durée pendant laquelle le CIQS conserve les renseignements personnels, veuillez communiquer avec le CIQS aux coordonnées indiquées à la rubrique « Comment communiquer avec le CIQS », page 12.

OÙ LE CIQS CONSERVE-T-IL LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET TRANSFERTS HORS QUÉBEC ?

Les RP du CIQS sont conservés sur le serveur informatique du CIQS.

COMMENT LE CIQS PROTÈGE-T-IL LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Le CIQS suit les normes généralement acceptées dans le secteur pour protéger les renseignements qui lui sont soumis, tant au moment de leur transmission qu'une fois qu'elle les a reçus. Elle maintient des mesures de protection physiques, techniques ou administratives appropriées pour protéger les renseignements personnels contre une destruction accidentelle ou non conforme aux lois, une perte accidentelle, une modification, une divulgation ou un accès non autorisé, un mauvais usage ou toute autre forme illégale de traitement des renseignements personnels en notre possession. Le CIQS a pris des mesures pour garantir que les seuls membres du personnel qui ont accès à vos renseignements personnels sont ceux qui ont besoin de les connaître ou dont les fonctions exigent raisonnablement que ces renseignements soient connus.

Cependant, aucune méthode de transmission par Internet, ni aucun moyen de stockage électronique ne sont sécuritaires à 100 %. Par conséquent, le CIQS ne peut pas assurer ou garantir la sécurité des renseignements que vous lui transmettez ou que vous lui fournissez et vous le faites à vos propres risques. Le CIQS ne peut pas non plus garantir que de tels renseignements ne seront pas consultés, obtenus, divulgués, modifiés ou détruits par suite de la violation de nos mesures de protection physiques, techniques ou administratives. Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec le CIQS aux coordonnées indiquées à la rubrique « Comment communiquer avec le CIQS », page 12. S'il survenait un incident de confidentialité touchant vos renseignements personnels, le CIQS s'engage à vous en aviser dans les meilleurs délais suivant sa connaissance de cet incident. Le CIQS prend les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

QUELS DROITS UNE PERSONNE DÉTIENT-ELLE À L'ÉGARD DE SES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Dans certaines circonstances et conformément aux lois applicables en matière de protection des données, une personne dispose des droits suivants :

- **accès** : le droit de demander si nous traitons des renseignements et, le cas échéant, de demander d'avoir accès aux renseignements personnels. Sous réserve du droit applicable et, le cas échéant, du paiement d'une somme monétaire, la personne peut ainsi recevoir une copie des renseignements personnels que nous détenons et certains autres renseignements la concernant;
- **exactitude** : le CIQS est tenue de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels en sa possession sont exacts, complets, non trompeurs et à jour;
- **rectification** : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que le CIQS détient;
- **désindexation** : le droit de demander de cesser de diffuser leurs renseignements personnels ou de **désindexer** tout hyperlien rattaché à leur nom donnant accès à des renseignements si cette diffusion lui cause préjudice ou contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire (droit à l'effacement ou à l'oubli);

- **anonymisation** : le fait que le CIQS puisse au lieu de les détruire, anonymiser les renseignements personnels pour les utiliser, mais uniquement à des fins sérieuses et légitimes (ex : conservation des informations requises aux fins d'inspection fiscale éventuelle);
- **le droit d'être informé** lorsque vous faites l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé;
- **le droit d'être informé** lors du recours à une technologie d'identification, de localisation ou de profilage et des moyens offerts pour activer ces fonctions.

Enfin, il est également possible de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données, plus particulièrement dans le pays, la province ou l'état dans lequel vous résidez normalement (au Québec, la Commission d'accès à l'information), dans lequel nous sommes situés ou dans lequel une infraction présumée aux lois sur la protection des données a été commise.

Pour exercer l'un ou l'autre de ces droits, veuillez communiquer avec le CIQS de la manière indiquée à la rubrique « Comment communiquer avec le CIQS », page 12.

COMMENT LE CIQS UTILISE-T-IL LES TÉMOINS ET LES TECHNOLOGIES SIMILAIRES ?

Pour obtenir des renseignements détaillés au sujet des témoins que le CIQS utilise, veuillez-vous reporter à notre Politique concernant les témoins à la page 13, laquelle fait partie de la présente Politique globale de gestion des renseignements personnels.

COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE CIQS ?

Pour poser des questions, formuler des commentaires ou une plainte à l'égard de la présente Politique sur la protection des renseignements personnels ou à l'égard de renseignements personnels, exercer vos droits, déposer une plainte ou obtenir de l'information sur nos politiques et nos pratiques concernant nos fournisseurs de services à l'extérieur du Canada, communiquez avec notre responsable de protection de la vie privée par courriel à l'adresse direction@ci4saisons.com ou par la poste aux coordonnées suivantes :

CENTRE INTERCOMMUNAUTAIRE QUATRE SAISONS INC.
 À l'attention de la Directrice générale
 Responsable de la protection des renseignements personnels
 104, chemin Gendron, Sherbrooke, Québec, J1R 0J6
direction@ci4saisons.com

COMMENT LE CIQS MET-IL À JOUR LA PRÉSENTE POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Le CIQS peut modifier le contenu de son site Web et sa façon d'utiliser les témoins sans préavis et, par conséquent, sa *Politique sur la protection des renseignements personnels* et sa *Politique concernant les témoins* (voir au Volet III qui suit) pourraient être modifiées au besoin. Le CIQS vous encourage donc à les examiner chaque fois que vous visitez le site Web afin de demeurer informé de la manière dont nous traitons les renseignements personnels.

La présente politique a été approuvée le 28 septembre 2023

C. VOLET III

POLITIQUE CONCERNANT LES TÉMOINS

Consentement

En utilisant le site Web du CIQS : <https://ci4saisons.com>, vous consentez à l'utilisation de témoins conformément à la présente *Politique concernant les témoins*. Vous aurez vu une invitation à cet égard lors de votre première visite sur ce site Web; bien qu'elle ne s'affiche habituellement pas lors des visites subséquentes, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en suivant les instructions ci-dessous.

Désactiver les témoins

Lorsque le CIQS paramétrant le témoin offre un outil de désactivation automatique à l'égard de ce ou ces témoins, la catégorie des témoins qu'elle paramètre ainsi qu'un lien vers son outil de désactivation automatique. Dans tous les autres cas, le CIQS indique le nom des témoins eux-mêmes et leur source à la date de la présente *Politique concernant les témoins* pour que vous puissiez facilement les identifier et les désactiver si vous le désirez au moyen des commandes de votre navigateur.

Si vous n'acceptez pas l'utilisation de ces témoins, veuillez les désactiver en suivant les instructions pour votre navigateur énoncées au site suivant : [Tout sur les cookies informatique | All About Cookies](#) ou utiliser un outil de désactivation automatique, le cas échéant. Toutefois, certains services ne fonctionneront pas aussi bien si les témoins sont désactivés.

Après votre visite initiale sur ce site Web, le CIQS pourrait avoir modifié les témoins qu'elle utilise. La présente *Politique concernant les témoins* vous permettra toujours de savoir qui met en place des témoins, à quelle fin et quels sont les moyens pour les désactiver si vous la vérifiez de temps à autre.

Quels types de témoins sont utilisés par le CIQS?

Les catégories de témoins utilisées, ou pouvant être utilisées par le CIQS, et ses fournisseurs sont décrites ci-dessous.

Témoins strictement nécessaires

Ces témoins sont essentiels pour vous permettre de naviguer sur le site Web et d'accéder à ses fonctionnalités. Sans ces témoins, les services que vous demandez (comme la navigation d'une page à l'autre) ne peuvent pas être assurés.

Témoins de performance

Le CIQS utilise des témoins analytiques pour analyser comment ses visiteurs utilisent ses sites Web et pour surveiller la performance du site Web. Cela lui permet d'assurer une expérience de haute qualité en personnalisant son offre, en repérant et en corrigeant rapidement tout problème. Par exemple, le CIQS peut utiliser des témoins de performance pour faire le suivi des pages qui sont les plus populaires, pour établir quelle méthode de liaison entre les pages est la plus efficace et pour déterminer pourquoi certaines pages reçoivent des messages d'erreur. Le CIQS pourrait également utiliser ces témoins pour cibler des articles ou des services du site en fonction de leur pertinence pour vous selon votre utilisation du site Web. Le CIQS, ni ses fournisseurs n'associent pas l'information recueillie par ces témoins à votre information personnelle.

Témoins de fonctionnalité du site Web

Le CIQS a recours à des témoins pour vous offrir une certaine fonctionnalité. Par exemple, pour se souvenir des choix que vous faites (comme votre nom d'utilisateur, votre langue ou votre région) ou pour reconnaître la plateforme à partir de laquelle vous accédez au site et pour vous fournir des fonctionnalités améliorées et plus personnelles. Ces témoins ne sont pas utilisés pour suivre votre navigation sur d'autres sites.

Témoins de ciblage

Les témoins de ciblage (ou témoins publicitaires) recueillent de l'information sur vos habitudes de navigation et servent à mieux cibler la publicité en fonction de vous et de vos intérêts. Ils sont utilisés par les services assurés par des tiers, comme les boutons Aimer ou Partager. Les témoins AddThis susmentionnés sont également des exemples de témoins de ciblage. Les tiers fournissent ces services en échange de la reconnaissance que vous avez visité le site Web du CIQS.

Lorsque vous utilisez les boutons LinkedIn, Twitter ou autres boutons de partage disponibles, vous êtes dirigé vers une page contrôlée par ces entreprises, qui peuvent placer des témoins (y compris des témoins de ciblage), et vous serez assujéti aux politiques concernant les témoins de LinkedIn, de Twitter ou d'un autre site Web pertinent, respectivement.

Utilisation d'adresses IP et de journaux Web

Le CIQS pourrait également utiliser votre adresse IP et votre type de navigateur pour aider à diagnostiquer des problèmes touchant son serveur, pour administrer son site Web et pour améliorer le service qu'elle vous offre. Une adresse IP est un code numérique qui désigne votre ordinateur sur Internet. Votre adresse IP pourrait également servir à recueillir de l'information démographique globale.

Le CIQS pourrait procéder à des vérifications d'adresses IP pour établir le domaine dont vous provenez (p. ex. google.com) afin d'obtenir un meilleur portrait des données démographiques de nos utilisateurs. L'information provenant de ces types de témoin et de technologie n'est pas combinée à l'information vous concernant provenant d'une autre source et ne permettra pas d'établir votre identité.

Pixels invisibles dans les courriels HTML et webinaires

Les courriels de marketing du CIQS renferment un « pixel invisible » unique propre à la campagne qui l'avise si ses courriels sont ouverts et qui, combiné à une autre technologie, vérifie les clics sur les liens contenus dans le courriel. Le CIQS pourrait utiliser cette information à diverses fins, notamment pour établir lesquels de ses courriels vous intéressent le plus et pour demander aux utilisateurs qui n'ouvrent pas ses courriels s'ils souhaitent continuer de les recevoir. Le pixel sera supprimé lorsque vous supprimerez le courriel. Si vous ne souhaitez pas que le pixel soit téléchargé sur votre appareil, vous devriez choisir de ne pas cliquer sur les liens que nous vous envoyons. Cette information peut être liée à votre identité personnelle.

La politique concernant les témoins ne couvre pas les sites Web tiers

Veuillez prendre note que la présente *Politique concernant les témoins* ne s'applique pas aux pratiques en matière de protection de la vie privée de sites Web tiers qui peuvent figurer dans des liens sur ce site Web ou être accessibles à partir de celui-ci, et que le CIQS n'est pas responsable à l'égard de telles pratiques.

Changements touchant la politique concernant les témoins

Le CIQS pourrait mettre à jour la présente *Politique concernant les témoins* et vous encourage à passer en revue la politique de temps à autre pour demeurer au fait de la manière dont le CIQS utilise les témoins. La présente *Politique concernant les témoins* a été adoptée le 22 août 2023.

D. VOLET IV

POLITIQUE DE CONSERVATION ET DE DESTRUCTION DES DOSSIERS

Objectif

L'objectif de cette politique est de fournir des procédures de fermeture, de conservation et de destruction des dossiers maintenus par le CIQS.

2. Définitions

Dans la présente politique :

« **date de fermeture de dossier** » s'entend de la date à laquelle la personne responsable d'un dossier pour le CIQS, détermine que l'affaire est terminée et que le dossier est fermé. La date de fermeture d'un dossier marque le début du délai menant à la destruction possible de ce dossier;

« **date de destruction du dossier** » s'entend de la date fixée par le CIQS, à partir de laquelle un dossier peut être détruit;

« **dossier ou fichier** » s'entend d'un document ou dossier informatique pouvant contenir des renseignements personnels. Un fichier de données informatisées, contenant généralement des renseignements personnels, représente un fichier au regard de la présente politique.

3. Examiner et fermer le dossier

3.1 Quand un dossier ou un fichier est terminé, la responsable détermine la date de fermeture du dossier et sa date de destruction. Un dossier ou un fichier comportant des renseignements personnels peut être détruit, anonymisé ou désindexé selon la loi. Le CIQS détruira tout dossier pour lequel aucun consentement à l'utilisation des RP n'a été obtenu au 22 septembre 2023 ou un consentement a été consenti mais dont la date a atteint une durée de dix (10) ans.

3.2 Avant de fermer un dossier physique, la responsable doit prendre les mesures requises pour que tout renseignement personnel au dossier soit détruit, notamment par déchiquetage.

3.3 Le CIQS doit aussi supprimer des doubles de copies électroniques de documents qui ont été sauvegardés.

3.4 Quand le dossier est clos, le CIQS verse une note à cet effet dans ses registres.

3.5 Le CIQS tient des registres identifiant les dossiers clos, y compris la date de fermeture et le cas échéant, la date de destruction.

3.3 À la fin de chaque affaire, chaque consultant ou autre professionnel qui a participé à l'affaire examine sa portion du dossier pour déterminer s'il reste des renseignements personnels qui devraient être conservés.

4. Conservation des dossiers fermés

Les dossiers fermés, en attendant leur destruction, sont conservés sous clé, s'ils sont matériels ou, sur le support informatique, accessible par mot de passe aux personnes dûment autorisées (voir article 4 de la présente Politique) pour maintenir la confidentialité des renseignements personnels et pour les protéger contre les dommages ou la perte.

5. Destruction des dossiers

5.1 Quand la personne responsable de l'affaire ferme le dossier et si le dossier est prêt pour la destruction (voir article ci-dessous), la date de destruction est déterminée selon la norme définie par le CIQS en vertu de l'article 5.2 qui suit, à moins que la personne responsable de l'affaire détermine qu'une autre date de destruction conviendrait mieux.

5.2 Le CIQS conserve les dossiers fermés principalement pour satisfaire aux craintes concernant la gestion des risques. En conséquence, il est prudent de conserver les dossiers fermés pendant une période déterminée en fonction du délai de prescription applicable dans les circonstances, par exemple, durant le délai accordé par la loi pour toute réclamation pouvant être déposées contre le CIQS.⁵

Dans le doute, la personne responsable de l'affaire devrait désigner la période applicable la plus longue précédant la date de destruction. La date de destruction pour la plupart des dossiers doit être de **dix (10)** ans après la date de fermeture fixée par la personne responsable de l'affaire. Une autre date de destruction des dossiers pourrait être fixée par la personne responsable de l'affaire selon les circonstances du dossier.

5.3 La date de destruction doit être suspendue dans les cas suivants se rapportant directement ou indirectement à l'affaire :

- a) une réclamation réelle ou potentielle pour contre le CIQS;
- b) une demande de divulgation portant sur les renseignements personnels obtenus par le CIQS;
- c) un différend concernant les honoraires du CIQS;
- d) des audits et enquêtes gouvernementales.

Cela peut être ordonné par n'importe quelle personne responsable d'une affaire, ou la personne/comité responsable de la protection des renseignements personnels.

5.4 La date de destruction de dossiers peut être reportée à tout moment, au besoin.

5.5 Cette politique doit s'appliquer de manière à assurer le maintien de la confidentialité des renseignements personnels contenus au dossier et le respect des lois applicables en matière de protection des renseignements privés.

5.6 Le CIQS maintient un registre de dossiers détruits qui comprend le nom et l'adresse de la personne dont les renseignements ont été obtenus, le numéro de dossier, une brève description de l'affaire, la date de fermeture du dossier, la date de destruction du dossier et le nom de la personne responsable de l'affaire.

1. Les renseignements et données électroniques comprennent notamment les courriels, les versions préliminaires de documents se trouvant sur un serveur ou un système de gestion des documents, les images de documents ou les documents numérisés, les télécopies (lorsqu'il n'existe pas de copie papier), la messagerie vocale, les métadonnées ainsi que les autres renseignements ou données

relatifs à une affaire qui sont sauvegardés et entreposés en format électronique (par ex., sur des serveurs, des médias magnétiques, des systèmes magnéto-optiques, etc.)

2. Lorsque le CIQS détermine la période de destruction appropriée, elle tient compte des divers facteurs énoncés dans la présente *Politique de conservation et de destruction des dossiers* sous l'entête « Déterminer la date de destruction du dossier » Cette période n'est pas une norme et peut ne pas s'appliquer à tous les dossiers. Les personnes responsable des dossiers doivent utiliser leur propre jugement lorsqu'elles fixent les dates de destruction des dossiers selon les circonstances de l'affaire, selon les besoins du CIQS. Il peut y avoir d'autres périodes de prescription et les organismes œuvrant dans plusieurs compétences doivent tenir compte des autres périodes de prescription quand ils établissent les périodes de destruction de dossiers pour tout organisme. Des périodes plus courtes peuvent être appropriées pour certains organismes dans certains domaines de pratique selon une évaluation de gestion des risques de la nature de leurs affaires et du contenu de leurs dossiers.

3. Dans les circonstances énumérées dans l'article 5.2 il est recommandé de passer en revue ces dossiers périodiquement pour déterminer si un changement de circonstances justifie de fixer une nouvelle date de destruction des dossiers. Le CIQS doit envisager de fixer une date d'examen de dossier lorsque le dossier est clos. En outre, même si les circonstances énumérées dans l'article 5.2 ont été largement définies, les organismes peuvent les raffiner pour tenir compte de la nature spécifique des réclamations potentielles qui ont ou pourraient avoir une période de prescription excédant six (6) ans.

E. VOLET V - POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels (RP).

OBJET DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par le CIQS. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

RESPONSABLE

La responsable de l'application de la présente politique auprès du CIQS est la Directrice générale du CIQS. Celle-ci agit à titre de répondante et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard.

La responsable doit également transmettre aux administrateurs et employés, s'il en est, toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

La responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;

- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

PLAINTÉ

Aux fins de l'application de la présente politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard du CIQS par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par le CIQS;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du CIQS et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

CENTRE INTERCOMMUNAUTAIRE QUATRE SAISONS INC.
À l'attention de la Directrice générale
Responsable de la protection des renseignements personnels
104, chemin Gendron, Sherbrooke, Québec, J1R 0J6
direction@ci4saisons.com

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- nom du plaignant;
- son adresse;
- son numéro de téléphone;
- son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant;
- Motifs de la plainte soumise.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à le CIQS sa plainte par écrit.

La responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à le CIQS, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;

- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit cinq (5) jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- la *Politique de traitement des plaintes*.

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- la plainte écrite;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- la réponse finale écrite et motivée, transmise au plaignant.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans les trente (30) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches entreprises par le CIQS à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être informé du nouveau délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, la responsable doit transmettre au plaignant la réponse finale, écrite et motivée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente **POLITIQUE GLOBALE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS** entre en vigueur le 28 septembre 2023

POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LA RESPONSABLE :

CENTRE INTERCOMMUNAUTAIRE QUATRE SAISONS INC.
À l'attention de la Directrice générale
Responsable de la protection des renseignements personnels
104, chemin Gendron, Sherbrooke, Québec, J1R 0J6
direction@ci4saisons.com

ANNEXE A

Engagement de confidentialité de la part du personnel, d'un contractuel et des bénévoles ayant accès à des renseignements personnels (RP)

Je, _____ (nom) _____, _____ (membre du personnel, contractuel ou bénévole) _____, pendant la durée de mon implication auprès du CIQS et suite à la fin de mon implication, auprès du CIQS, je m'engage et m'oblige à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tout renseignement personnel d'un individu détenu par le CIQS et auquel je pourrais avoir accès. Un renseignement personnel représente notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- le nom, la race, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial et le niveau d'instruction;
- l'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-cookie);
- l'âge, la taille, le poids, les dossiers médicaux, le groupe sanguin, l'ADN, les empreintes digitales et la signature vocale;
- les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires, les données sur les cartes de crédit ou de débit, les rapports de prêt ou de solvabilité et les déclarations de revenus;
- le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification.

Je m'engage également à ne pas utiliser tout renseignement personnel pour des fins personnelles ou pour des fins autres que l'implication qui m'est requise par le CIQS.

Nonobstant toute autre disposition du présent engagement, je ne serai pas en défaut ou en contravention en raison d'une divulgation de renseignement personnel, si je suis contraint par la loi de divulguer cette information pour autant que j'ai fait les meilleurs efforts pour aviser le CIQS en temps opportun pour que le CIQS puisse prendre les mesures appropriées afin d'empêcher cette divulgation s'il y avait lieu.

SIGNÉ à [indiquer la ville], le [choisir la date]

Signature de la personne : _____

Nom (lettres moulées) : [nom de la personne qui signe l'engagement de confidentialité]

ANNEXE B

Engagement de confidentialité de la part d'un tiers contractant ayant accès à des renseignements personnels

Je, _____ (nom) _____, _____ (contractant) _____, à qui le CIQS a confié le mandat de (description du mandat) dont l'exécution de ce contrat nécessite le transfert et/ou l'accès par (nom), membre de mon personnel ou par (nom), sous-contractant mandaté par moi, des renseignements personnels détenus par le CIQS, m'engage à prendre toutes les mesures requises pour assurer la protection et la confidentialité de ces renseignements personnels détenus par le CIQS.

Je m'engage donc, pendant la durée de mon contrat avec le CIQS ainsi qu'à la fin de ce celui-ci ou de mon implication auprès du CIQS, à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tout renseignement personnel (RP) d'un individu détenu par le CIQS et auquel moi, un membre de mon personnel ou de mon sous-contractant, pourrait avoir accès ou avoir eu accès. Un renseignement personnel représente notamment et sans limiter l'énumération suivante :

- le nom, la race, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial et le niveau d'instruction;
- l'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-cookie);
- l'âge, la taille, le poids, les dossiers médicaux, le groupe sanguin, l'ADN, les empreintes digitales et la signature vocale;
- les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires, les données sur les cartes de crédit ou de débit, les rapports de prêt ou de solvabilité et les déclarations de revenus;
- le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification.

Je m'engage également à ne pas utiliser tout renseignement personnel pour des fins personnelles ou pour des fins autres que l'implication qui m'est requise par le CIQS.

Nonobstant toute autre disposition du présent engagement, je ne serai pas en défaut ou en contravention en raison d'une divulgation de renseignement personnel, si je suis contraint par la loi de divulguer cette information pour autant que j'ai fait les meilleurs efforts pour aviser le CIQS en temps opportun pour que le CIQS puisse prendre les mesures appropriées afin d'empêcher cette divulgation s'il y avait lieu.

Par ailleurs, je m'engage à ce que tout membre de mon personnel intervenant dans le cadre de ce contrat adhère au présent engagement. Cet engagement lie toute corporation et toute personne liée à (NOM) ayant accès aux renseignements personnels transmis par le CIQS.

À la fin du contrat, je m'engage à ce que les renseignements personnels transmis par le CIQS et traité par moi et mon personnel ou sous-contractant, soient retournés à le CIQS et soient ensuite détruits sans copie de sauvegarde.

SIGNÉ à [indiquer la ville], le [choisir la date]

Signature de la personne : _____

Nom (lettres moulées) : [nom de la personne qui signe l'engagement de confidentialité]