SERVICES
KamAide

POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L’utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n’a aucune intention discriminatoire.

Source : **Me Edward Smith**, conseiller juridique, **Jacob Matthew Drum**, conseiller à la direction générale, Réseau de coopération des entreprises d’économie sociale en aide à domicile.

Mise à jour le 9 septembre 2025

Table des matières

INTRODUCTION ..... - 1 -

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE ..... - 1 -

DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL ..... - 2 -

COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ..... - 2 -

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ..... - 3 -

RESPONSABLE DE LA POLITIQUE ..... - 4 -

UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ..... - 4 -

CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ..... - 4 -

TRANSMISSION DE DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS. - 5 -

DÉFINITION D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ ..... - 5 -

PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ ..... - 5 -

INAPPLICATION DE LA POLITIQUE ..... - 6 -

ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR ..... - 6 -

ANNEXES

ANNEXE 1 – FORMULAIRE D'AUTORISATION À L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AVEC UN TIERS ..... - 8 -

ANNEXE 2 – FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ ..... - 9 -

ANNEXE 3 – CONTENU DE L'AVIS À LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ ..... - 10 -

ANNEXE 4 – CONTENU DE L'AVIS AUX PERSONNES CONCERNÉES EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ ..... - 11 -

ANNEXE 5 – CONTENU DU REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ ..... - 12 -

INTRODUCTION

La protection des renseignements personnels est encadrée par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, *chapitre P39.1, Québec*, *la Charte des droits et libertés de la personne du Québec* et par le *Code civil du Québec*.

La présente politique établit une procédure de gestion des renseignements personnels par Services Kam-Aide afin que l'organisme recueille, détienne, conserve, utilise et communique des renseignements personnels sur les membres, les usagers, les bénévoles, le personnel et les administrateurs, actuels ou passés, conformément à la loi qui garantit le droit au respect de la vie privée.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels (ci-après appelé : « personne responsable ») dans l'organisme est chargée de l'application et du respect de la présente politique.

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

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Pour l'application de la présente politique, Services Kam-Aide respecte les principes suivants :

- Recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires à la bonne gestion des opérations;
- Aviser les personnes concernées dès que leurs renseignements personnels sont exigés de l'utilisation et de la communication qui en seront faites;
- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient sur autrui en encadrant leurs conservation, rectification et destruction tout en s'assurant de prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel.

Dans l'ordre de ces principes, l'organisme procède ponctuellement à l'épuration des dossiers, à la révision de ses formulaires et de ses pratiques, à des mises à jour ainsi qu'à la mise en place d'un emplacement dédié à la conservation et à la consultation des renseignements personnels.

DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent de l'identifier. Ces renseignements sont confidentiels et doivent être traités comme tels.

Pour l'organisme, sont notamment considérés comme des renseignements personnels : nom, prénom, signature, adresse résidentielle, état de santé, prescription de médicaments, numéros de téléphone, adresse courriel, photos, information bancaire/financière, données informatiques, informations qui concernent sa famille, ses amis et d'autres personnes liées, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie et numéro de permis de conduire, assurance-auto ainsi que tout document sur lequel se retrouve ces renseignements ou tout document qui réfère à l'existence d'une personne en particulier.

COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'organisme recueille des renseignements personnels lorsqu'il a un intérêt sérieux et légitime de le faire et il ne conserve que ceux qui sont nécessaires à son bon fonctionnement. Il est en mesure de justifier la raison pour laquelle il requiert chaque renseignement personnel.

Des renseignements personnels peuvent être recueillis par des formulaires intégrés sur son site Internet, par entretien téléphonique, par l'entremise d'un formulaire papier ou par toute interaction entre des personnes physiques et l'organisme ou ses parties prenantes.

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

Lorsque l'organisme recueille des renseignements personnels auprès d'une personne morale, elle inscrit la source de ces renseignements, à moins qu'il s'agisse d'un dossier d'enquête constitué en vue de prévenir, détecter ou réprimer un crime ou une infraction à la loi.

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

a) Des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis (collecte);

b) Des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;

c) De son droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis;

d) Du nom du tiers pour qui la collecte est faite;

e) Des coordonnées du responsable de protection des renseignements personnels;

f) Des catégories de personnes, y compris les tiers, pouvant y avoir accès;

g) De l'endroit où ses renseignements personnels seront conservés;

h) Des mesures de protection mises en place;

i) De ses droits d'accès et de rectification prévus par la loi.

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

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les dossiers physiques contenant des renseignements confidentiels sont gardés sous clé dans un classeur. Il est interdit aux membres du personnel de quitter les lieux de travail avec des renseignements personnels sans l'approbation des personnes autorisées à cet effet. Les bureaux de l'organisme sont également sécurisés à l'aide d'un code d'accès connu uniquement par le personnel administratif.

Les dossiers informatiques contenant des renseignements personnels sont quant à eux protégés par un mot de passe. Les renseignements personnels sont conservés numériquement dans un réseau local hors ligne qui empêche des individus de s'immiscer dans les dossiers de l'organisation. Les tablettes électroniques utilisées par les préposé(e) et aides à domicile ou les ordinateurs portables pour le personnel administratif sont protégées par un mot de passe et une application de protection.

Les renseignements personnels sont conservés dans un serveur infonuagique pour lequel l'entrée d'un mot de passe sécurisé est requise. Une connexion VPN est également nécessaire pour accéder à certains renseignements. L'organisme c'est doté d'un mur pare-feu et d'un logiciel antivirus pour limiter la portée d'attaques malveillantes.

Les catégories de personnes qui ont accès aux renseignements personnels lorsque l'exercice de leur fonction le requiert sont les suivantes :

a) La direction générale;

b) Le personnel administratif;

c) Les préposées d'aide à domicile;

d) Les aides à domicile.

L'organisme exige de toute personne occupant un poste dans l'une ou l'autre de ces catégories qu'elle remplisse le *Formulaire d'engagement à la confidentialité*, *Annexe 2*. L'organisme s'assure également de prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel de ces renseignements afin qu'ils comprennent comment mettre en œuvre la politique dans leur quotidien.

RESPONSABLE DE LA POLITIQUE

Mme Louise Fortin est responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme en conformité avec l'article 3.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Mme Fortin est la directrice générale de Services Kam-Aide. Il est possible de la rejoindre au 418-856-5636 poste 4 ou à l'adresse courriel suivante direction@kamaide.com.

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

UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels recueillis par l'organisme sont utilisés ou communiqués aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée y consente ou que la loi l'exige. Les renseignements personnels sont principalement utilisés afin de faciliter la prestation des services aux clients, pour l'embauche du personnel, le recrutement de bénévoles ou pour toute raison détaillée lors de la collecte des renseignements personnels.

Les renseignements personnels ne seront jamais vendus à des tiers.

L'organisme veille à ce que les renseignements personnels qu'il détient sur autrui soient à jour et exacts au moment où il les utilise pour prendre une décision relativement à la personne concernée.

CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli est réalisé, l'organisme le détruit, à moins de circonstances exceptionnelles. Conformément à la loi, les renseignements personnels sont conservés au moins un (1) an après toute décision concernant la personne concernée. Les renseignements personnels faisant l'objet d'une demande d'accès ou de rectification sont conservés jusqu'à l'épuisement des recours prévus par la loi. Par ailleurs, l'organisme conserve un renseignement personnel pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles elle est redevable.

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

L'organisme ne jette au rebut aucun document qui contient un renseignement personnel susceptible d'être reconstitué. À chaque fois que cela est possible, ces informations sont supprimées (version électronique) ou déchiquetées (version papier).

TRANSMISSION DE DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À l'occasion d'une transmission par courriel, les représentants de l'organisme indiquent, dans l'objet, la nature confidentielle de la transmission et, dans le message, la mention de confidentialité invitant le destinataire à communiquer avec l'expéditeur sans délai en cas de réception par erreur. Les représentants de l'organisme indiquent, dans la signature du courriel, leur nom ainsi que l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur pour les rejoindre au travail.

À l'occasion d'une transmission par courrier, les représentants de l'organisme indiquent clairement, sur l'enveloppe, le nom et l'adresse de la personne autorisée à recevoir les documents. Ils joignent à l'envoi une lettre dans laquelle ils précisent la nature confidentielle des renseignements et une mention de confidentialité invitant le destinataire à communiquer avec l'expéditeur sans délai en cas de réception par erreur.

DÉFINITION D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

En conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, un incident de confidentialité peut prendre les formes suivantes :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

PROCESSUS EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

En cas d'incident concernant des renseignements personnels, l'organisme s'assure de suivre la procédure prévue dans *la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et ses règlements connexes. Lorsqu'un incident présente un risque de préjudice sérieux, la Commission d'accès à l'information (CAI) ainsi que les personnes concernées par l'incident seront avisées dans la mesure où la situation le permet, et ce, le plus rapidement possible suivant la connaissance de l'incident. Le contenu de ces avis est prévu à aux *Annexes 3 et 4*.

Si des tiers doivent être contactés afin de mitiger les dommages pouvant découler de l'incident, la personne responsable de la protection des renseignements personnels s'assurera de communiquer uniquement les renseignements personnels nécessaires à cette fin ainsi que d'enregistrer cette communication. Un registre des incidents sera mis à jour par la personne responsable de la protection des renseignements personnels. Le contenu de ce registre se trouve à *l'Annexe 5*.

En transmettant des renseignements personnels à l'organisme, il est entendu que les personnes concernées comprennent que celui-ci déploie les meilleures pratiques de travail et mécanismes de protection afin de limiter la possibilité de la survenance d'un quelconque incident, fuite ou mauvaise utilisation des renseignements personnels. Cependant, l'organisme ne peut garantir une sécurité infaillible à tout scénario envisageable.

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

INAPPLICATION DE LA POLITIQUE

Lorsqu'une personne concernée quitte le site Internet de l'organisme pour n'importe quel autre site Internet dont le lien figure sur celui de l'organisme, la présente politique n'est plus applicable. Il faut alors se référer à leur politique, le cas échéant.

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

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

MODIFICATION DE LA POLITIQUE

Toute modification sera mise à jour sur le site Internet de l'organisme.

ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est adoptée le :	21 septembre 2023
La présente politique entre en vigueur le :	21 septembre 2023

ANNEXES

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

Par la présente, j'autorise Services Kam-Aide

☐ **À communiquer aux personnes et organisations suivantes :**

_____ _____

_____ _____

☐ **À recueillir auprès des personnes et organisations suivantes :**

_____ _____

_____ _____

Les renseignements suivants me concernant :

_____ _____

_____ _____

_____ _____

Cette autorisation est valide

☐ **Pour une période de 3 ans à partir de la date de la signature de ce document**

☐ **Jusqu'à un avis contraire de ma part**

Date : _____

_____	_____
Nom de l'employé(e) en lettres moulées	Signature
_____	_____
Nom du représentant en lettres moulées	Signature

ANNEXE 2- FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Je soussigné (e), suis à l'emploi ou bénévole à Services Kam-Aide à titre de :

_____

Fonction

Je déclare avoir pris connaissance de la Politique de protection de renseignements personnels et j'assure la confidentialité des renseignements personnels auxquels j'ai accès conformément à cette politique et aux directives et procédés d'application en vigueur.

Je m'engage à garder confidentielles les discussions et les informations obtenues dans le cadre de mon travail ou de mon bénévolat. À ne pas dévoiler ou à laisser à la vue d'un tiers des informations confidentielles et prendre les moyens appropriés pour en assurer leur protection.

Je comprends qu'une entrave à cet engagement peut entrainer des sanctions de nature disciplinaire incluant le congédiement et m'expose à des recours civils et pénaux.

Je m'engage à mon départ à remettre à la direction générale les documents ayant servi à l'analyse et au suivi de dossiers qui impliquent les membres, les administrateurs, les employés, les bénévoles et la clientèle de l'organisme.

À la fin de mon lien d'emploi ou de mon mandat en tant que bénévole, je maintiens cet engagement de confidentialité.

Date : _____

_____ _____

Nom en lettres moulées Signature

ANNEXE 3 – CONTENU DE L'AVIS À LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

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

- Le nom et NEQ de l'organisme
- Le nom de la personne responsable de la protection des renseignements personnels
- Une description des renseignements personnels visés par l'incident. Si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description
- Une brève description des circonstances de l'incident et, si elle est connue, sa cause
- La date ou la période où l'incident a eu lieu ou une approximation
- La date ou la période au cours de laquelle l'organisme a pris connaissance de l'incident
- Le nombre de personnes concernées par l'incident ou approximativement s'ils ne sont pas connus
- Une description des éléments qui amènent l'organisme à conclure qu'il existe un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées
- Les mesures que l'organisme a prises ou entend prendre afin d'aviser les personnes concernées, la date où les personnes ont été avisées ou le délai d'exécution envisagé
- Les mesures que l'organisme a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l'incident, la date ou la période où les mesures ont été prises ou le délai d'exécution envisagé

ANNEXE 4 – CONTENU DE L'AVIS AUX PERSONNES CONCERNÉES EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

L'avis aux personnes concernées contient :

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

L'avis peut être public si :

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

ANNEXE 5 – CONTENU DU REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTUIALITÉ

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

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

ANNEXE 6 – ATTESTATION - REMISE DES BIENS ET DES DONNÉES

Je soussigné(e), _____ atteste avoir remis à Services Kam-Aide l'ensemble des biens et des données lui appartenant. Cela inclut les données pouvant se trouver sur mes appareils personnels.

J'atteste également n'avoir fait aucune copie de ces données.

Signé le _____

_____

Nom de l'employéE en lettres moulées

_____

Signature de l'employéE