



Politique de protection des renseignements personnels

22 septembre 2023

Chez Tendancerh, nous respectons la vie privée et la protection des renseignements personnels de notre personnel, fournisseurs, partenaires et clients dans tous les aspects de nos activités et services.

Objectif de la politique et portée

L'objectif de la présente politique est de protéger la vie privée des individus et de se conformer aux obligations légales en matière de protection des renseignements personnels.

La politique concerne toutes les parties liées à Tendancerh, impliquées dans la collecte, le traitement, la conservation et la destruction des renseignements personnels.

Traitement des renseignements personnels

Définitions

Renseignements personnels : tous les renseignements ou combinaison de renseignements, peu importe la nature de leur support et quelle que soit leur forme, concernant une personne physique la rendant identifiable.

Organisation : Tendancerh

Responsable des renseignements personnels pour l'organisation : Mme Dominique Gagnon, CRHA

Courriel : gagnon.dominique@videotron.ca

Conservation des renseignements personnels et mesures de sécurité

1.1 Durée de conservation des renseignements personnels

- Données des employé-es : au moins 7 ans après la fin d'emploi, ou plus si la Loi le requiert.
- Données des clients et autres données : variable en fonction du type de renseignement personnel et des obligations contractuelles, fiscales et légales.

1.2 Stockage sécurisé et accès

Les renseignements personnels se trouvent aux endroits suivants :

- Classeurs, ordinateurs, infonuagique
- Infonuagique par les fournisseurs de services externes et gouvernements (ex. Revenu Québec)
- Infonuagique par les fournisseurs de services de paiement.

Ces emplacements de stockage (papier ou numérique), sont adéquatement sécurisés et l'accès à ces emplacements est réservé aux seules personnes autorisées.

Politique de protection des renseignements personnels

22 septembre 2023

Les employés, partenaires et fournisseurs ayant à traiter les renseignements personnels de l'organisation devront signer un engagement de confidentialité avant de recevoir ces données.

1.3 Procédure de destruction des renseignements personnels

Les renseignements personnels sur papier seront totalement déchiquetés.

Les renseignements personnels numériques seront totalement supprimés des appareils (ordinateurs, téléphone, tablette, disque dur externe, serveurs) et des outils infonuagiques.

La destruction est réalisée de manière que les renseignements personnels ne puissent pas être récupérés ou reconstitués. Ceci, dans la mesure de coûts et procédures raisonnables, et de moyens technologiques disponibles. Ainsi, il ne peut y avoir une garantie totale, par exemple en raison des politiques d'un fournisseur de services ou des procédures de sauvegarde.

1.4. Atteinte à la protection des renseignements personnels

En cas d'incident de sécurité lié à une atteinte à la protection des renseignements personnels, les étapes suivantes seront effectuées :

1. Analyse de l'incident pour déterminer s'il y a eu bris de confidentialité.
2. Si oui, documentation de l'incident dans le registre d'incidents de confidentialité et analyse du risque et du niveau de préjudice pour les personnes concernées s'il y a lieu.
3. Si le préjudice (potentiel ou avéré) est élevé, signaler l'incident à la Commission de l'accès à l'information au Québec et aux personnes concernées par l'incident.

Demande d'accès ou de rectification

2.1 Soumission de la demande

Vous pouvez soumettre une demande d'accès par écrit pour connaître les renseignements personnels détenus par l'Organisation. Vous pouvez également demander à faire rectifier ces renseignements.

Ces demandes peuvent se faire en communiquant avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

La demande doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une demande d'accès aux renseignements personnels, et fournir des informations suffisantes pour identifier le demandeur et les renseignements recherchés.

Une fois la demande reçue, un accusé de réception sera envoyé au demandeur.



Politique de protection des renseignements personnels

22 septembre 2023

La demande devra être traitée dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception.

Avant de traiter la demande, l'identité du demandeur sera vérifiée de manière raisonnable. Des informations supplémentaires pourraient être demandées. Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés.

Demande de suppression des renseignements personnels

Réception des demandes

Une fois la demande reçue, un accusé de réception est envoyé au demandeur pour confirmer que sa demande a été reçue. La demande devra être traitée dans les 30 jours suivant sa réception.

Avant de traiter la demande, l'identité du demandeur sera vérifiée de manière raisonnable. Des informations supplémentaires pourraient être demandées. Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'Organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés.

Évaluation et traitement des demandes

La responsable doit examiner attentivement les demandes et les renseignements personnels concernés pour déterminer leur admissibilité à la désindexation ou à la suppression.

La responsable compilera les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.

Les demandes seront traitées de manière confidentielle et dans le respect des délais prévus.

L'Entreprise peut refuser de supprimer des renseignements personnels pour des raisons raisonnables et légales, par exemple :

- Pour continuer à fournir des biens et des services au client
- Pour des raisons d'exigence du droit du travail
- Pour respecter des lois professionnelles, fiscales ou autres
- Pour des raisons juridiques en cas de litige.

La responsable prendra les mesures nécessaires pour supprimer les renseignements personnels conformément aux demandes admissibles.

La responsable fournira un suivi de l'avancement de la demande, sur demande.

Les demandes de suppression des renseignements personnels, ainsi que les actions entreprises pour y répondre, seront documentées et consignées.

Destruction des renseignements personnels

Politique de protection des renseignements personnels

22 septembre 2023

Les renseignements personnels numériques seront totalement supprimés des appareils (ordinateurs, disque dur externe, serveurs) et des outils infonuagiques.

La destruction est réalisée de manière que les renseignements personnels ne puissent pas être récupérés ou reconstitués. Ceci, dans la mesure de coûts et procédures raisonnables, et de moyens technologiques disponibles. Ainsi, il ne peut y avoir une garantie totale, par exemple en raison des politiques d'un fournisseur de services ou des procédures de sauvegarde.

Atteinte à la protection des renseignements personnels

En cas **d'incident de sécurité** lié à une atteinte à la protection des renseignements personnels, les étapes suivantes seront effectuées :

1. Analyse de l'incident pour déterminer s'il y a eu bris de confidentialité.
2. Si oui, documentation de l'incident dans le registre d'incidents de confidentialité et analyse du risque et du niveau de préjudice pour les personnes concernées s'il y a lieu.

Si le préjudice (potentiel ou avéré) est élevé, signaler l'incident à la Commission de l'accès à l'information au Québec et aux personnes concernées par l'incident.

Gestion des plaintes et des recours

Si la personne est insatisfaite de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, elle sera informée des recours disponibles auprès de la Commission d'accès à l'information.

Les plaintes seront traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes (section suivante).

Traitement des plaintes

Réception des plaintes et évaluation

Les plaintes peuvent être déposées par écrit à la responsable.

La responsable examinera la plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.

Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident seront rejetées. Une explication sera fournie au plaignant.

Enquête et analyse



Politique de protection des renseignements personnels

22 septembre 2023

La responsable mènera une enquête complète en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant les documents pertinents.

La responsable maintiendra la confidentialité des informations liées à la plainte et veillera à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

Résolution de la plainte et clôture

La responsable de la plainte proposera des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans des délais raisonnables.

Une fois la plainte résolue, la responsable de la plainte fournira une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et/ou les solutions proposées.

Toutes les informations et documents relatifs à la plainte seront conservés dans un dossier confidentiel.

Modifications ultérieures de la politique

Nous pouvons à l'occasion modifier la présente politique. Nous vous encourageons donc à examiner cette politique chaque fois que vous visitez notre site web afin de demeurer informé de la manière dont nous traitons les renseignements personnels.

Responsable de la protection des renseignements personnels :

Dominique Gagnon, CRHA, RCC, Présidente de TendanceRh. 514-246-3004