

Politique cadre sur la gouvernance à l'égard des renseignements personnels

1. PRÉAMBULE

Afin de s'acquitter de ses obligations en la matière, **Corporation VoiceAge** s'est dotée de la présente Politique. Celle-ci énonce les principes cadres applicables à la protection des Renseignements personnels qu'elle détient tout au long du Cycle de vie de ceux-ci et aux droits des personnes concernées.

Dans le cadre de ses activités et de sa mission, **Corporation VoiceAge** (ci-après l'«Entreprise») traite des Renseignements personnels. À ce titre, l'Entreprise reconnaît l'importance de respecter la vie privée et de protéger les Renseignements personnels qu'elle détient.

La protection des Renseignements personnels détenus par l'Entreprise incombe à toute personne qui traite ces renseignements. Celle-ci doit comprendre et respecter les principes de protection des Renseignements personnels inhérents à l'exercice de ses fonctions ou qui découlent de sa relation avec l'Entreprise.

2. OBJET

La présente Politique :

- Énonce les principes encadrant la gouvernance de l'Entreprise à l'égard des Renseignements personnels tout au long de leur Cycle de vie ;
- Énonce les droits des Personnes concernées et prévoit un processus de traitement des plaintes relatives à la protection des Renseignements personnels ;

3. CADRE NORMATIF

La présente Politique s'inscrit dans un contexte régi notamment par les articles 35 à 40 du Code civil du Québec et la Loi sur la protection des Renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1).

4. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente Politique, les termes suivants désignent :

- « **CAI** » la Commission d'accès à l'information du Québec.
- « **Cycle de vie** » l'ensemble des étapes visant le traitement d'un Renseignement personnel soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction de celui-ci.
- « **Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée** » ou « **ÉFVP** » la démarche préventive qui vise à mieux protéger les Renseignements personnels et à respecter la vie privée des personnes physiques. Elle consiste à considérer tous les facteurs qui auraient des conséquences positives et négatives sur le respect de la vie privée des Personnes concernées.
- « **Incident de confidentialité** » désigne toute consultation, utilisation ou communication non autorisées par la loi d'un Renseignement personnel, ou toute perte ou autre atteinte à la protection de ce renseignement.
- « **Loi** » désigne la Loi sur la protection des Renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1).
- « **Personne concernée** » désigne une personne physique à qui se rapportent les Renseignements personnels.
- « **Renseignement personnel** » est défini comme étant tout renseignement ou combinaison de renseignements qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier. Par contre, le nom d'un individu, de même que ses coordonnées professionnelles, soit son titre, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique professionnels ne sont pas des Renseignements personnels.
- « **Responsable de la protection des Renseignements personnels** » ou « **RPRP** » désigne la personne qui, au sein de l'Entreprise, exerce cette fonction et veille à y assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi concernant la protection des Renseignements personnels.

5. CHAMP D'APPLICATION

La présente Politique s'applique aux Renseignements personnels détenus par l'Entreprise et à toute personne qui traite des Renseignements personnels que l'Entreprise détient.

6. TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection des Renseignements personnels est assurée tout au long de leur Cycle de vie dans le respect des principes suivants, sauf exception prévue par la Loi.

6.1. Collecte

- L'Entreprise ne recueille que les Renseignements personnels nécessaires à la réalisation de sa mission et de ses activités. Avant de recueillir des Renseignements personnels, l'Entreprise détermine les fins de leur traitement. L'Entreprise ne recueille que les Renseignements personnels strictement nécessaires aux fins indiquées.
- La collecte de Renseignements personnels se fait auprès de la Personne concernée.
- Au moment de la collecte physique ou lorsque le Renseignement personnel est recueilli par un moyen technologique, l'Entreprise informe les Personnes concernées des éléments mentionnés ci-dessous, au moyen d'un formulaire de consentement :
 - Les fins et les moyens par lesquels les Renseignements personnels sont recueillis ;

- Leurs droits quant à ces renseignements, notamment des droits d'accès et de rectification ;
- Leur droit de retirer leur consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis.
- Lorsque la Loi exige l'obtention d'un consentement, celui-ci doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

6.2. Utilisation

- L'Entreprise n'utilise les Renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ces renseignements ont été recueillis.
- Au sein de l'Entreprise, les Renseignements personnels ne peuvent être consultés que par certaines personnes autorisées, et ce, uniquement dans le cadre des tâches qui leur ont été attribuées.
- Lorsque la Loi le prévoit expressément, l'Entreprise entreprend une **ÉFVP** en vertu de l'article 7 des présentes afin de mitiger les risques identifiés.

6.3. Communication

- Sous réserve des exceptions prévues par la Loi, l'Entreprise ne peut communiquer des Renseignements personnels sans le consentement de la Personne concernée. Le consentement doit être donné expressément lorsque des Renseignements personnels sensibles sont en cause.
- Lorsque des Renseignements personnels sont communiqués à un mandataire ou un fournisseur de services dans le cadre d'un mandat ou d'un contrat de services ou pour l'exécution d'un mandat, l'Entreprise doit conclure une entente par écrit avec le fournisseur de services ou le mandataire.
- Lorsque les Renseignements personnels sont communiqués à des tiers à l'extérieur du Québec, l'Entreprise procède à une **ÉFVP** conformément à l'article 7 des présentes.

6.4. Conservation

- L'Entreprise prend des mesures raisonnables afin que les Renseignements personnels qu'elle détient soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés.
- Les Renseignements personnels sont conservés dans des classeurs sécurisés dans les bureaux de l'Entreprise ou sur notre serveur central, dans des répertoires accessibles uniquement par code d'utilisateur et mot de passe.
- L'Entreprise conserve les Renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour mener ses activités conformément à la loi et à notre politique de conservation des dossiers.

6.5. Destruction et anonymisation

- Lorsque sont atteintes les finalités pour lesquelles les Renseignements personnels ont été collectés, ces renseignements sont détruits ou anonymisés, sous réserve que le délai de conservation prévu dans notre politique ou par une loi soit terminé.
- Lorsque nous détruisons vos Renseignements personnels, nous prenons les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et veiller à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse y avoir accès pendant le processus de destruction.

7. ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

L'Entreprise réalise une **ÉFVP** dans le contexte des traitements suivants de Renseignements personnels :

- La réalisation d'une **ÉFVP** sert à démontrer que l'Entreprise a respecté ses obligations en matière de protection des Renseignements personnels et que des mesures ont été prises afin de protéger efficacement ces renseignements.
- En effectuant une **ÉFVP**, l'Entreprise tient compte de la sensibilité des Renseignements personnels à être traités, des fins de leur utilisation, de leur quantité, de leur distribution et de leur support, ainsi que de la proportionnalité des mesures proposées pour protéger les Renseignements personnels.

8. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

- Vous avez le droit de savoir si nous détenons des Renseignements personnels à votre sujet et de consulter ces Renseignements personnels. Vous avez également le droit de poser des questions sur la manière dont ces renseignements ont été recueillis et utilisés et à qui ils ont été divulgués.
- ⇒ Nous vous transmettrons de telles informations dans un délai raisonnable, à compter de la date de réception de la demande écrite. Des frais raisonnables pourraient également être exigés pour traiter votre demande.
- Dans certaines circonstances particulières, nous pouvons refuser de vous fournir les renseignements demandés. Les exceptions à votre droit d'accès se traduisent notamment par le fait que les renseignements demandés concernent d'autres individus, que l'information qui ne peut être divulguée pour des raisons légales, de sécurité ou de droits d'auteur, que l'information a été obtenue dans le cadre d'une enquête sur une fraude, que l'information ne peut être obtenue qu'à des coûts prohibitifs ou encore que l'information fait l'objet d'un litige ou est privilégiée.
- Vous pouvez vérifier l'exactitude et de l'exhaustivité de vos Renseignements personnels et, le cas échéant, en demander la modification. Toute demande de modification sera traitée dans un délai raisonnable.

- Toute demande d'accès à des Renseignements personnels ou de modification des Renseignements personnels peut être envoyée à l'adresse ci-dessous :

Titre : Responsable de la protection des Renseignements personnels (RPRP)

Téléphone : 514-737-4940

Courriel : confidentialite@voiceage.com

- Le droit d'accès ou de rectification ne s'applique qu'aux Renseignements personnels existants.

9. TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute plainte relative à la protection des Renseignements personnels par l'Entreprise doit être transmise par écrit au **RPRP**, lequel doit y répondre par écrit dans un délai de 30 jours.

10. SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'Entreprise met en place des mesures de sécurité raisonnables afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des Renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués, conservés ou détruits.

11. INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

- Tout Incident de confidentialité est pris en charge conformément à la Loi. L'Entreprise prend alors les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.
- Tout Incident de confidentialité est signalé au **RPRP** et est consigné au registre des incidents de confidentialité;
- Si l'Incident de confidentialité présente un risque de préjudice sérieux pour les Personnes concernées, l'Entreprise avise celles-ci avec diligence ainsi que la **CAI**. Elle peut également aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque, en ne lui communiquant que les Renseignements personnels nécessaires à cette fin sans le consentement de la Personne concernée. Cette communication est enregistrée par le **RPRP**. Toutefois, la Personne concernée n'a pas à être avisée tant que cela serait susceptible d'entraver une enquête par une personne ou un organisme chargé par la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.

12. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La protection des Renseignements personnels que l'Entreprise détient repose sur l'engagement de tous ceux qui traitent ces renseignements :

- **Le RPRP :**
 - S'assure de la protection des Renseignements personnels tout au long de leur Cycle de vie, de la collecte à la destruction;
 - Identifie les principaux risques en matière de protection des Renseignements personnels et en avise la direction afin que des mesures correctives soient proposées ;
 - Approuve la présente Politique sur la gouvernance en matière de protection des Renseignements personnels et toute modification à celle-ci ;
 - Se conforme aux exigences liées aux demandes d'accès ou de rectification, y compris :
 - En cas d'Incident de confidentialité, indique les informations dans le registre prévu à l'article 11 de la présente Politique et participe à l'évaluation du risque de préjudice sérieux lié à un Incident de confidentialité, notamment eu égard à la sensibilité des renseignements visés, aux conséquences anticipées de leur utilisation et à la probabilité que ces renseignements soient utilisés à des fins malveillantes ;
 - Le cas échéant, effectue des vérifications des obligations de confidentialité en lien avec la communication de Renseignements personnels dans le cadre de mandats ou de contrats de services confiés à des tiers conformément à l'article 6.3 de la présente Politique ;
 - Étudie toute question d'intérêt touchant la protection des renseignements personnels.
- **Toute personne qui traite des Renseignements personnels que l'Entreprise détient ou qui y a accès :**
 - Agit avec précaution et intègre les principes énoncés à la présente Politique à ses activités ;
 - N'accède qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de ses fonctions ;

13. SANCTIONS

Tout employé de l'Entreprise reconnaît qu'un défaut de sa part de respecter ses engagements susmentionnés causera à l'Entreprise un préjudice sérieux ou irréparable de nature à rendre un jugement final inefficace. Par conséquent, il reconnaît que dans le cas de violation de l'une ou l'autre de ses engagements, l'Entreprise pourra avoir un recours immédiat aux procédures voulues pour en arriver à une ordonnance d'injonction le plus rapidement possible, et ce, en sus de tout recours en dommages et intérêts.

14. MISE À JOUR

De manière à suivre l'évolution du cadre normatif applicable en matière de protection des Renseignements personnels et à améliorer le programme de protection des Renseignements personnels de l'Entreprise, la présente Politique pourra être mise à jour au besoin. Veuillez consulter la version publiée sur le site Web de l'Entreprise pour consulter la version la plus récente.