

POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



DOCUMENT NORMATIF DUQUEL LE PRÉSENT DOCUMENT RELÈVE

Aucun

ADOPTION

19 septembre 2023

DERNIÈRE MODIFICATION

19 septembre 2023

RÉVISION PRÉVUE

Septembre 2024

AUTORITÉ COMPÉTENTE

Conseil d'administration

RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Direction générale

DIFFUSION

Les membres du personnel du CAVAC

Public en général

CAVAC

RÉSEAU DES CENTRES D'AIDE AUX
VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

1 TABLE DES MATIÈRES

1	Table des matières	2
2	Préambule	3
3	Objet	3
4	Champ d'application	3
5	Définitions	3
5.1	Organisation	3
5.2	Membre du personnel	3
5.3	Personne concernée	4
5.4	Personne responsable de la gestion des renseignements personnels	4
5.5	Renseignements personnels	4
6	Engagements	4
6.1	Consentement	4
6.2	Consignation	4
6.3	Conservation	4
6.4	Communication	4
6.5	Accès	4
6.6	Rectification	5
7	Moyens	5
8	Lieu de conservation des renseignements personnels	5
9	Procédure de plainte	5
9.1	Champ d'application	5
9.2	Principes directeurs	6
9.2.1	Accessibilité	6
9.2.2	Simplicité et diligence	6
9.2.3	Confidentialité et impartialité	6
9.2.4	Communication d'une insatisfaction	6
9.2.5	Dépôt d'une plainte	6
9.2.6	Traitement de la plainte	6
10	Coordonnées et heures d'ouverture	7
11	Dispositions finales	7
11.1	Responsable de l'application	Erreur ! Signet non défini.
11.2	Entrée en vigueur	7
11.3	Mise à jour	7
Annexe A – Formulaire de demande d'accès		8
Annexe B – Formulaire de demande de rectification		9
Annexe C – Formulaire de plainte		10

2 PRÉAMBULE

La présente politique vise à répondre aux nouvelles exigences de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, LQ 2021, c. 25, dont les dispositions sont entrées en vigueur progressivement depuis le 22 septembre 2022.

Elle a également comme objectif d'informer les personnes concernées des engagements de l'organisation en cette matière et de prévoir un mécanisme de plainte.

Finalement, elle énonce les grands principes permettant de maintenir l'assurance de confidentialité des renseignements personnels qu'elle recueille.

3 OBJET

La présente politique prévoit les moyens qu'entend prendre l'organisation afin de remplir ses obligations en matière de gestion des renseignements personnels, et permettre aux personnes concernées d'exercer leurs droits en cette matière.

4 CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'adresse à l'organisation et aux membres de son personnel.

Elle s'adresse aussi aux personnes concernées.

5 DÉFINITIONS

5.1 ORGANISATION

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la Mauricie

5.2 MEMBRE DU PERSONNEL

Une personne qui exécute, en vertu d'un contrat de travail ou d'un contrat d'apprentissage, même sans rémunération, un travail pour l'organisation, y compris un étudiant qui effectue, sous la responsabilité d'un établissement d'enseignement, un stage d'observation ou de travail.

5.3 PERSONNE CONCERNÉE

Toute personne à l'égard de qui l'organisation détient des renseignements personnels, plus particulièrement celle qui requiert des services de celle-ci ou qui est membre de son personnel.

5.4 PERSONNE RESPONSABLE DE LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La direction générale est responsable de la protection des renseignements personnels.

Elle veille à l'application des politiques et procédures en la matière pour les secteurs prestation de services et ressources humaines et s'assure que les membres du personnel sont adéquatement formés à cet égard.

5.5 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

6 ENGAGEMENTS

6.1 CONSENTEMENT

L'organisation s'engage à recueillir et utiliser les renseignements personnels uniquement pour les fins qu'elle aura déterminées et avec le consentement de la personne concernée.

6.2 CONSIGNATION

L'organisation s'engage à consigner les renseignements personnels de manière qu'ils soient facilement repérables et intelligibles.

6.3 CONSERVATION

L'organisation s'engage à mettre en place les mesures nécessaires afin d'assurer la conservation sécuritaire et l'intégrité des renseignements personnels, et à restreindre leur accès aux seuls membres de son personnel en ayant besoin dans le cadre de leurs fonctions.

6.4 COMMUNICATION

L'organisation s'engage à ne pas communiquer les renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, sauf si la loi ou le tribunal l'ordonne.

6.5 ACCÈS

L'organisation s'engage à respecter le droit d'accès de la personne concernée aux renseignements personnels qu'elle détient à son sujet.

Toute demande d'accès doit être présentée par écrit à la personne responsable identifiée à l'article 5 au moyen du formulaire disponible à l'Annexe A de la présente politique.

6.6 RECTIFICATION

L'organisation s'engage à respecter le droit de la personne concernée à la rectification des renseignements personnels qu'elle détient à son sujet.

Toute demande de rectification doit être présentée par écrit à la personne responsable identifiée à l'article 5 au moyen du formulaire disponible à l'Annexe B de la présente politique.

7 MOYENS

Afin de remplir ses engagements, l'organisation met en place, en plus de la présente politique, des procédures internes, précisant les rôles et responsabilités de chacun et les actions à poser. Les personnes identifiées à l'article 5 de la présente politique sont responsables de l'application et du respect de ses procédures.

8 LIEU DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels détenus par l'organisation sont conservés dans ses différents points de service, principalement sous format papier et informatique.

Ils sont également détenus dans le système informatique statistique et de tenue de dossier du CAVAC hébergé sur les serveurs informatiques du ministère de la Justice.

Dans tous les cas, la personne concernée peut s'adresser à la personne responsable de la gestion des renseignements personnels, identifiée à l'article 5, au siège social de l'organisation, pour toute question ou demande relative à ceux-ci.

9 PROCÉDURE DE PLAINTÉ

9.1 CHAMP D'APPLICATION

Le mécanisme de gestion des plaintes s'applique à l'organisation, les membres de son personnel et aux personnes concernées.

9.2 PRINCIPES DIRECTEURS

9.2.1 Accessibilité

La protection des renseignements personnels étant au cœur des préoccupations et des obligations de l'organisation, il est nécessaire que les personnes concernées soient en mesure de formuler facilement une plainte à cet égard, le cas échéant.

Ce faisant, les mécanismes et le formulaire, sont disponibles sur le site internet du Réseau des CAVAC dans la section : [À propos des CAVAC](#).

Ils sont également disponibles en contactant directement la personne responsable de la gestion des renseignements personnels identifiée à l'article 5.

9.2.2 Simplicité et diligence

Toute personne concernée doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction par écrit, en ayant l'assurance qu'une réponse motivée lui sera transmise dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

9.2.3 Confidentialité et impartialité

Toute plainte sera traitée avec attention de manière confidentielle et impartiale.

9.2.4 Communication d'une insatisfaction

La personne concernée insatisfaite est d'abord invitée à communiquer avec la personne responsable de la gestion des renseignements personnels identifiée à l'article 5. La plupart des insatisfactions peuvent ainsi se régler rapidement, à la satisfaction de tous.

9.2.5 Dépôt d'une plainte

Si l'insatisfaction n'est toujours pas résolue ou si la personne concernée préfère ne pas contacter directement la personne responsable de la gestion des renseignements personnels, une plainte peut alors être déposée auprès de celle-ci au moyen du formulaire prévu à cet effet à l'Annexe C et transmis à la direction générale.

9.2.6 Traitement de la plainte

Un accusé de réception sera transmis à la personne concernée, généralement dans les dix jours ouvrables, suivant la réception de la plainte par la direction générale.

La plainte sera examinée et les solutions proposées ou mises en place seront communiquées par écrit à la personne concernée dans les soixante jours ouvrables suivant la date de transmission de l'accusé de réception.

Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction de la personne concernée, cette dernière pourra alors s'adresser à la Commission d'accès à l'information, selon les mécanismes prévus à la loi disponible au : www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission ou en composant le 1 888 528-7741.

10 COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

950, rue Royale, bureau 104, Trois-Rivières, (Québec) G9A 4H8

De 8h30 à 16h30, du lundi au vendredi

Courriel général : information@cavacmauricie.com

Numéro de téléphone : 819-373-0337 ou sans frais : 1-888-552-2822

11 DISPOSITIONS FINALES

11.1 ENTRÉE EN VIGUEUR

19 septembre 2023

11.2 MISE À JOUR

 CAVAC de la Mauricie Demande d'accès aux renseignements personnels * Conformément à la loi, le CAVAC s'engage à répondre à votre demande d'accès dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception.	
CENTRE D'AIDE AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS RÉGION DE LA MAURICIE Formé pour vous épauler	
Identification de la personne concernée	
Nom, prénom	Date de naissance
Adresse	Téléphone
	Courriel
Statut de la personne concernée	
<input type="checkbox"/> Mineur de moins de 14 ans <input type="checkbox"/> Mineur de 14 ans et plus <input type="checkbox"/> Majeur <input type="checkbox"/> Majeur inapte <input type="checkbox"/> Décédé	
Demande	
En ma qualité de :	
<input type="checkbox"/> Personne concernée majeure <input type="checkbox"/> Titulaire de l'autorité parentale ou tuteur* <input type="checkbox"/> Représentant légal d'une personne majeure inapte <input type="checkbox"/> Héritier, successible, liquidateur, bénéficiaire de droits* *Vous devrez fournir les documents légaux attestant de votre autorité, le cas échéant.	
je souhaite avoir accès aux renseignements personnels détenus par le CAVAC de la Mauricie, concernant la personne identifiée ci-dessus.	
Signature	Date
Nom en lettres moulées	
Avis	
Dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande, la personne responsable de la gestion des renseignements personnels du CAVAC entrera en communication avec vous afin de vous informer des modalités d'accès au dossier et s'assurer d'un traitement adéquat de votre demande.	
Transmettre votre formulaire à l'attention de la Direction générale, avec la mention « demande d'accès au dossier » Par courriel : information@cavacmauricie.com Par la poste : 950, rue Royale bureau 104, Trois-Rivières (Québec), G9A 4H8	
Section réservée au CAVAC	
Date de réception de la demande _____	
Signature personne de la personne représentante du CAVAC	Date

ANNEXE B – FORMULAIRE DE DEMANDE DE RECTIFICATION

 <p>CAVAC de la Mauricie Demande de rectification * Conformément à la loi, le CAVAC s’engage à répondre à votre demande d’accès dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception.</p>	
<p>Formé pour vous épauler</p>	
<p>Identification de la personne concernée</p>	
Nom, prénom	Date de naissance
Adresse	Téléphone
	Courriel
<p>Statut de la personne concernée</p> <p> <input type="checkbox"/> Mineur de moins de 14 ans <input type="checkbox"/> Mineur de 14 ans et plus <input type="checkbox"/> Majeur <input type="checkbox"/> Majeur inapte <input type="checkbox"/> Décédé </p>	
<p>Demande</p> <p>En ma qualité de :</p> <p> <input type="checkbox"/> Personne concernée <input type="checkbox"/> Titulaire de l’autorité parentale ou tuteur* <input type="checkbox"/> Représentant légal d’une personne majeure inapte <input type="checkbox"/> Héritier, successible, liquidateur, bénéficiaire de droits* </p> <p>*Vous devrez fournir les documents légaux attestant de votre autorité, le cas échéant.</p>	
<p>Rectification</p> <p>Je demande que les renseignements personnels suivants soient rectifiés :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Suppression</p> <p>Je demande que les renseignements personnels suivants soient supprimés :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Signature</p> <p>_____</p> <p>Nom en lettres moulées Date</p>	
<p>Avis</p> <p>Dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande, la personne responsable de la gestion des renseignements personnels du CAVAC entrera en communication avec vous afin de s’assurer d’un traitement adéquat de votre demande.</p>	
<p>Transmettre votre formulaire à l’attention de la Direction générale, avec la mention « demande de rectification »</p> <p>Par courriel : information@cavacmauricie.com</p> <p>Par la poste : 950, rue Royale bureau 104, Trois-Rivières (Québec), G9A 4H8</p>	
<p>Section réservée au CAVAC</p> <p>Date de réception de la demande _____</p> <p>_____</p> <p>Signature de la personne représentante du CAVAC Date</p>	

ANNEXE C – FORMULAIRE DE PLAINTE



CAVAC de la Mauricie

Formulaire de plainte

* Conformément à la loi, le CAVAC s'engage à répondre à votre demande d'accès dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception.

Formé pour vous épauler

Pour contribuer à l'amélioration continue de nos services, n'hésitez pas à nous communiquer votre plainte.
Nous nous engageons à y accorder toute l'attention requise.

Nom : _____ Téléphone : _____

Adresse : _____ Courriel : _____

Description détaillée des faits, événements, circonstances ou agissements vous laissant croire que l'organisation a commis un manquement relativement à la gestion de vos renseignements personnels

Signature _____

Date _____

Merci de transmettre votre formulaire par courrier postal
ou par courriel à la direction générale du CAVAC de la Mauricie