

## CENTRE ACTION - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Le Centre Action (CA) est soucieux de respecter votre vie privée. La Politique de confidentialité (la « Politique ») vise à vous informer des engagements du CA en matière de respect de la vie privée et de la protection des renseignements personnels. Elle vise à vous aider à mieux comprendre les pratiques du CA relativement à la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de vos renseignements personnels.

La Politique s'applique aux renseignements personnels que le CA recueille et détient sur vous, c'est-à-dire les renseignements qui permettent, directement ou indirectement, de vous identifier.

### **Aussi à consulter :**

- Politique d'utilisation des témoins de connexion (à venir)
- Outil de gestion des témoins (à venir)
- Conditions d'utilisation | Règles de gouvernance à l'égard de la protection des renseignements personnels (à venir)

## **1. COLLECTE ET UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **1.1 Moyens par lesquels les renseignements personnels sont recueillis**

Les renseignements personnels recueillis par le CA nous sont fournis directement par vous, verbalement ou par la complétion de champs vides sur différentes pages Web ou sur différents formulaires, soit notamment, lorsque :

- vous utilisez nos sites Web, nos applications ou nos plateformes transactionnelles
- vous communiquez par téléphone ou par courriel avec notre bureau
- vous visitez le CA, vous participez à certaines activités, vous louez certains équipements
- vous naviguez sur notre site Web, par l'intermédiaire des témoins de connexion (« cookies »)
- vous complétez des sondages, des études ou des formulaires d'adhésions et de participation
- vous vous inscrivez aux communications par courriel
- vous communiquez avec nous pour formuler un commentaire, une question ou une plainte ou lorsqu'un événement ou incident survient dans notre établissement
- vous soumettez une demande d'emploi

### **1.2 Consentement**

La collecte de certains renseignements personnels est soumise à des consentements spécifiques. Le CA s'engage à n'utiliser que les renseignements personnels nécessaires et aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Dans l'éventualité où le CA voudrait utiliser vos renseignements personnels pour une autre fin que celle décrite dans la Politique, nous devons obtenir votre consentement préalablement.

Si vous décidez de refuser ou de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou au partage de vos renseignements personnels, le CA vous transmettra l'information pertinente vous expliquant les conséquences de ce retrait. Notez toutefois que si vous refusez que le CA recueille certains renseignements personnels essentiels (telles que vos coordonnées), nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir les services demandés.

### **1.3 Gestion de vos préférences**

En tout temps, vous pouvez également communiquer avec le CA afin de mettre à jour vos renseignements personnels, modifier ou supprimer certains renseignements recueillis, en transmettant un courriel à [programme@centreaction.org](mailto:programme@centreaction.org).

## CENTRE ACTION - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

### 1.4 Catégories de renseignements personnels

Le CA a regroupé, sous forme de catégories, les renseignements personnels qu'il peut recueillir auprès de vous ainsi que les fins pour lesquelles ils sont collectés \*1.

Catégories de renseignements	Exemples de renseignements
1. Renseignements d'identification	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom et prénom</li> <li>Adresse électronique et postale</li> <li>Numéro de téléphone</li> <li>Langue parlée</li> </ul>
2. Renseignements sur vos préférences de communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nom et adresse civile de résidence</li> <li>Numéro de téléphone</li> <li>Contact d'urgence</li> </ul>
3. Renseignements sur les paiements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numéro d'assurance sociale (dans le cas d'emploi)</li> <li>Formulaire de dépôt direct ou spécimen de chèque en blanc</li> </ul>
4. Renseignements lorsque survient un évènement ou un incident (blessure, accident, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Âge</li> <li>Sexe</li> <li>Langue(s) parlée(s)</li> <li>Description et condition physique et/ou psychologique</li> <li>Antécédents médicaux</li> <li>Autres renseignements pertinents qui concernent l'évènement ou l'incident</li> </ul>
5. Renseignements concernant une question, un commentaire ou une plainte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseignements que vous nous partagez concernant votre question, votre commentaire ou votre plainte</li> </ul>
6. Renseignements lorsque vous déposez votre candidature pour un poste au CA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Votre curriculum vitae, comprenant les renseignements personnels que vous y écrivez</li> </ul>

\*1 Veuillez prendre note que si certaines catégories ne vous sont pas applicables, le CA ne recueille pas les renseignements personnels qui y sont associés. De plus, plusieurs catégories de renseignements personnels peuvent s'appliquer.

### 1.5 Accès à vos renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis par le CA sont accessibles à nos employés ou représentants qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Les employés ou représentants doivent en tout temps en assurer la confidentialité et doivent suivre régulièrement des formations et des activités de sensibilisation en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

## CENTRE ACTION - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

### 2. COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Il est possible que le CA partage vos renseignements personnels avec des tiers, des fournisseurs de service ou des partenaires dans le cadre de ses activités et de sa mission.

#### 2.1 Communication au ministère responsable

Le CA peut communiquer vos renseignements personnels au ministère de la Santé, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (pour certains programmes) et/ou les CIUSSS.

#### 2.2 Communication à nos fournisseurs et partenaires

Le CA peut communiquer vos renseignements personnels à ses fournisseurs de services ou à ses partenaires.

Certaines communications requièrent votre consentement. Toutefois, certains renseignements personnels pourraient être communiqués à des fournisseurs sans votre consentement, lorsque cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par le CA. Ces fournisseurs utilisent vos renseignements personnels uniquement pour fournir les services retenus, lesquels sont liés aux objets décrits à la présente Politique.

Par exemple, il est possible que le CA communique vos renseignements personnels aux fournisseurs suivants :

- Fournisseurs de services pour le traitement des paiements;
- Fournisseurs pour la gestion des communications, des courriels et des témoins de connexion;
- Fournisseurs de services répondant à nos besoins de commercialisation;
- Fournisseurs d'activités en établissement;
- Fournisseurs pour des sondages de satisfaction et d'autres études;
- Fournisseurs de services et de produits informatiques;
- Services infonuagiques, d'hébergement Web et de traitement de données;
- Services juridiques;
- Fournisseurs de logiciel d'acquisition de talents;
- Fournisseurs de services pour la gestion de la relation client (traitement des plaintes, commentaires ou questions).

Lorsque le CA communique vos renseignements personnels à ces fournisseurs, il s'assure que les contrats comportent les clauses de protection nécessaires afin de s'assurer de la confidentialité de vos renseignements personnels.

#### 2.3 Communication aux autorités et autres organismes

Dans certaines situations, il est possible que le CA doive communiquer, sans votre consentement, vos renseignements personnels, notamment dans les cas suivants :

- Aux autorités réglementaires, ministères ou organismes gouvernementaux qui nous le demandent en vertu de pouvoirs qui leur sont accordés par la loi ou lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'application d'une loi;
- Aux services policiers si ces renseignements sont nécessaires à une enquête qu'ils mènent ou si ces renseignements sont visés par un mandat de perquisition ou une ordonnance de communication;

## CENTRE ACTION - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

- Dans la mesure prévue ou requise par la loi, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

### 3. CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#### 3.1 Conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels détenus par le CA sont conservés sur des serveurs sécurisés qui se trouvent habituellement au Canada. Il est toutefois possible que le CA retienne les services de fournisseurs situés à l'extérieur du pays.

Le CA conserve vos renseignements personnels de manière sécuritaire tant et aussi longtemps qu'elle les utilise afin de mener ses activités, accomplir sa mission et vous offrir ses services. Ces délais sont prévus notamment pour permettre au CA de se conformer à certaines exigences législatives ou réglementaires ou pour produire ces renseignements en preuve, dans l'éventualité où le CA serait partie à une réclamation ou à une poursuite.

#### 3.2 Destruction des renseignements personnels

Une fois la durée de vie des renseignements personnels atteinte, le CA s'assure de les détruire ou de les anonymiser. La destruction ou l'anonymisation s'effectue de manière sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

### 4. MESURES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le CA est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient. Il met en place des mesures de sécurité propres à assurer la protection de vos renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés et détruits.

Le CA a notamment mis en place les mesures de protection suivantes :

<b>Mesures de protection physiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caméras de surveillance</li> <li>• Personnel sur place</li> <li>• Verrouillage des classeurs</li> <li>• Système d'alarme</li> <li>• Barrière d'accès</li> </ul>
<b>Mesures de protection informatiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurisation de toutes composantes informatiques (postes, serveurs, réseaux, etc.) selon les meilleures pratiques du marché</li> <li>• Mot de passe sur tous les postes de travail pour l'accès à toute information, localement et à distance</li> <li>• Authentification multi facteurs</li> <li>• Gestion des accès</li> <li>• Surveillance et contrôle pour la prévention et la détection d'activités suspectes</li> </ul>

## CENTRE ACTION - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

<b>Mesures de protection liées aux employés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Code d'éthique et de déontologie</li><li>• Processus de gestion des incidents de confidentialité et de sécurité</li></ul>
---	---

### 5. DEMANDE D'ACCÈS ET RECTIFICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous pouvez en tout temps vous adresser aux responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, pour toute demande d'accès à l'information concernant des documents détenus par le CA ou concernant vos renseignements personnels.

Vous pouvez consulter les renseignements personnels que le CA a recueillis vous concernant, nous demander de les mettre à jour ou de les corriger. Pour ce faire, vous pouvez adresser votre demande par écrit et la transmettre aux personnes responsables de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels au CA soit :

Mojgan Yazdani, Directrice générale

**Centre Action**

124 - 2169 Blvd. Marcel-Laurin, Saint-Laurent, Québec, H4R 1K4

### 6. TRAITEMENT DES PLAINTES ET QUESTIONS

Dans un souci d'améliorer constamment la qualité de ses services, le CA accorde une grande importance aux plaintes et aux commentaires de sa clientèle. Pour formuler une plainte relative à la protection des renseignements personnels, nous vous invitons à écrire à l'adresse courriel suivant :

[info@centreaction.org](mailto:info@centreaction.org)

Pour plus d'informations sur le processus de traitement des plaintes, veuillez consulter nos Règles de gouvernance à l'égard de la protection des renseignements personnels (à venir).

Si vous avez des questions à poser au sujet de la présente Politique ou sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

**Centre Action**

124-2169 Blvd. Marcel-Laurin, Saint-Laurent, Québec H4R 1K4

[info@centreaction.org](mailto:info@centreaction.org)

### 7. MODIFICATION DE LA POLITIQUE

Le Centre Action se réserve en tout temps le droit de modifier la Politique lorsque nécessaire afin de refléter les changements importants survenus dans son environnement interne et externe. Le CA vous avisera au préalable de tous changements importants.

Les changements sont en vigueur à la date de mise à jour indiquée ci-dessous.

Nous vous invitons à consulter la Politique régulièrement afin de vous assurer de prendre connaissance de la version la plus récente.

**Dernière mise à jour de la Politique : le 15 mai 2024**