

CAHIER DE PROCÉDURES



Loi sur la protection des renseignements personnels



SEPTEMBRE 2024

TABLE DES MATIÈRES

PROCÉDURES DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

01

CONSERVATION, DESTRUCTION
ET ANONYMISATION

05

DEMANDE D'ACCÈS ET
TRAITEMENT DES PLAINTES

12

DEMANDE DE DÉINDEXATION ET DE
SUPPRESSION

14

GESTION DES INCIDENTS DE
SÉCURITÉ ET VIOLATIONS

ANNEXE

FORMULAIRE DE PLAINTE

Procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels

01 APERÇU

Il est important de mettre en place une procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels pour garantir la protection de la vie privée des individus, se conformer aux lois sur la protection des renseignements personnels, prévenir les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels et les atteintes à la sécurité, maintenir la confiance des clients et protéger la réputation de l'organisation.

02 OBJECTIF

Le but de cette procédure est de garantir la protection de la vie privée des individus et de se conformer aux obligations légales en matière de protection des renseignements personnels.

03 PORTÉE

La portée de cette procédure devrait couvrir l'ensemble du cycle de vie des renseignements personnels, depuis leur collecte jusqu'à leur destruction. Elle concerne tous les employés et parties prenantes impliquées dans la collecte, le traitement, la conservation, la destruction et l'anonymisation des renseignements personnels conformément aux exigences légales et aux bonnes pratiques en matière de protection de la vie privée.

Procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels

04 DÉFINITIONS

Renseignements personnels : toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.

Conservation : stockage sécurisé des renseignements personnels pendant la durée requise.

Destruction : suppression, élimination ou effacement définitif des renseignements personnels.

Anonymisation : processus de modification des renseignements personnels de manière à ne plus permettre en tout temps et de façon irréversible l'identification, directe ou indirecte, des individus concernés.

05 PROCÉDURE

5.1 Durée de conservation

5.1.1 Les renseignements personnels ont été catégorisés de la façon suivante :

- Renseignements concernant les employés de l'entreprise
- Renseignements concernant les membres du conseil d'administration
- Renseignements concernant les membres de l'organisation
- Renseignements concernant les clients

Procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels

5.1.2 La durée de conservation pour chacune de ces catégories a été établie de la façon suivante :

- Employés de l'organisme : 7 ans après la fin d'emploi.
- Membres du C.A. : 7 ans après la fin du mandat.
- Membres : variable en fonction du type de renseignement personnel.
- Clients : variable en fonction du type de renseignement personnel.

* Des délais de conservation spécifiques peuvent s'appliquer

5.2 Méthode de stockage sécurisé

5.2.1 Les renseignements personnels se trouvent aux endroits suivants : Inventaire des renseignements personnels CJEOE

5.2.2 Le degré de sensibilité de chacun de ces lieux de stockage a été établi.

5.2.3 Ces lieux de stockage, qu'ils soient papier ou numérique, sont adéquatement sécurisés.

5.2.4 L'accès à ces lieux de stockage a été restreint aux seules personnes autorisées.

5.3 Destruction des renseignements personnels

5.3.1 Pour les renseignements personnels sur papier, ils devront être totalement déchiquetés.

5.3.2 Pour les renseignements personnels numériques, ils devront être totalement supprimés des appareils (ordinateurs, téléphone, tablette, disque dur externe), des serveurs et des outils infonuagiques.

5.3.3 La destruction sera réalisée dans les temps prescrits, de façon automatique selon la plateforme ou manuellement, de manière à ce que les renseignements personnels ne puissent pas être récupérés ou reconstitués.

Procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels

5.4 Anonymisation des renseignements personnels

5.4.1 La méthode d'anonymisation des renseignements personnels choisie est la suivante : Via les protocoles d'ententes en vigueur et les rapports annuels (données statistiques)

5.4.2 Après l'anonymisation des renseignements personnels, l'information restante ne permettra plus l'identification directe ou indirecte des individus concernés et ne sera utilisée qu'à des fins statistiques.

5.5 Formation et sensibilisation du personnel

5.5.1 Une formation régulière sera offerte aux employés sur la procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels, ainsi que sur les risques liés à la violation de la vie privée.

5.5.2 Cela inclut également la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité des données et à l'importance du respect des procédures établies.

Procédure de demande d'accès aux renseignements personnels et de traitement des plaintes

01 APERÇU

Puisqu'une personne peut demander à accéder aux renseignements personnels qu'une organisation détient sur elle, ou pourrait également formuler des plaintes, il est important d'avoir des balises prédéfinies pour répondre à ce type de demande.

02 OBJECTIF

Le but de cette procédure est de garantir que toutes les demandes d'accès sont traitées de manière confidentielle, rapide et précise, tout en respectant les droits des individus concernés.

03 PORTÉE

La portée de cette procédure concerne les acteurs internes responsables du traitement des demandes d'accès et du traitement des plaintes, ainsi que les individus souhaitant accéder à leurs propres renseignements personnels.

04 PROCÉDURE

4.1 Soumission de la demande

4.1.1 L'individu qui souhaite accéder à ses renseignements personnels doit soumettre une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisation, via courriel ou par courrier postal :

Directrice générale adjointe ou directrice générale

Courriel : renseignementspersonnels@cjeoptionemploi.org

409 Boul. René-Levesque Ouest, Chandler (Québec) G0C 1K0

Procédure de demande d'accès aux renseignements personnels et de traitement des plaintes

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

4.1.3 Ces informations peuvent inclure le nom, l'adresse ainsi que toute autre information pertinente pour identifier de manière fiable l'individu qui effectue la demande.

4.2 Réception de la demande

4.2.1 Une fois la demande reçue, un accusé de réception est envoyé à l'individu pour confirmer que sa demande a été prise en compte.

4.2.2 La demande devra être traitée dans les trente (30) jours suivant sa réception.

4.3 Vérification de l'identité

4.3.1 Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable. Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne. Le requérant devra se présenter au 409 Boul. René-Levesque Ouest à Chandler. Une pièce d'identité à jour avec photo sera demandée afin de valider l'identité du requérant

4.3.2 Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés

4.4 Réponse aux demandes incomplètes ou excessives

4.4.1 Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communique avec l'individu pour demander des informations supplémentaires ou clarifications.

4.4.2 L'organisation se réserve le droit de refuser une demande si elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.

4.5 Traitement de la demande

4.5.1 Une fois l'identité vérifiée, le responsable de la protection des renseignements personnels, pour traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels, procède à la collecte des renseignements demandés.

4.5.2 Le responsable consulte les dossiers pertinents pour recueillir les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.

4.6 Examen des renseignements

4.6.1 Avant de communiquer les renseignements personnels à l'individu, le responsable examine attentivement les informations pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de renseignements tiers confidentiels ou susceptibles de porter atteinte à d'autres droits.

4.6.2 Si des renseignements de tiers sont présents, le responsable évalue s'ils peuvent être dissociés ou s'ils doivent être exclus de la divulgation.

4.7 Communication des renseignements

4.7.1 Une fois les vérifications terminées, les renseignements personnels sont communiqués à l'individu dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales en vigueur.

4.7.2 Les renseignements personnels peuvent être communiqués à l'individu par voie électronique, par courrier postal sécurisé ou en personne, selon les préférences de l'individu et les mesures de sécurité appropriées.

4.8 Suivi et documentation

4.8.1 Toutes les étapes du processus de traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels doivent être consignées de manière précise et complète.

4.8.2 Les détails de la demande, les actions entreprises, les décisions prises et les dates correspondantes doivent être enregistrés dans un registre de suivi des demandes d'accès.

- Date de réception de la demande
- Date de l'accusé de réception
- Date de la vérification de l'identité
- Méthode de vérification de l'identité
- Décision – demande d'accès acceptée ou refusée
- Date de la communication des renseignements (si applicable)

4.9 Protection de la confidentialité

4.9.1 Tout le personnel impliqué dans le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels doit respecter la confidentialité et la protection des données.

4.10 Gestion des plaintes et des recours

4.10.1 Si un individu est insatisfait de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, il doit être informé des procédures de réclamation et des recours disponibles devant la Commission d'accès à l'information.

4.10.2 Les plaintes doivent être traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes (section suivante).
– Voir Annexe - Formulaire de plainte

05 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

5.1 Réception des plaintes

5.1.1 Les plaintes peuvent être déposées par écrit, par téléphone, par courrier électronique ou via tout autre canal de communication officiel. Elles sont enregistrées dans un registre centralisé (registre des plaintes), accessible uniquement au personnel désigné :

Directrice générale;

Directrice générale adjointe et responsable de la protection des renseignements personnels.

5.1.2 Les employés doivent informer immédiatement le service responsable de la réception des plaintes.

5.2 Évaluation préliminaire

5.2.1 Le responsable désigné examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.

5.2.2 Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

5.3 Enquête et analyse

5.3.1 Le responsable chargé de la plainte mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.

5.3.2 Le responsable doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte

5.3.3 Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement. Au besoin, le responsable chargé de la plainte pourra faire appel à un tiers (avocat, professionnel)

5.4 Résolution de la plainte

5.4.1 Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.

5.4.2 Les solutions peuvent inclure des mesures correctives ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

5.5 Communication avec le plaignant

5.5.1 Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.

5.5.2 Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

5.6 Clôture de la plainte

5.6.1 Une fois la plainte résolue, le responsable de la plainte doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.

5.6.2 Toutes les informations et documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.

Procédure de demande de désindexation et de suppression des renseignements

01 APERÇU

Cette procédure vise à répondre aux craintes et aux préoccupations de confidentialité et de protection des renseignements personnels de nos clients.

02 OBJECTIF

Le but de cette procédure est de fournir un mécanisme structuré pour gérer les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels émanant de nos clients, qu'ils soient version papier ou numérique.

03 PORTÉE

Cette procédure s'applique à notre équipe interne chargée de la gestion des demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels. Elle couvre toutes les informations publiées sur nos plateformes en ligne, y compris notre site web, nos applications mobiles, nos bases de données ou tout autre support numérique utilisé par nos clients.

04 DÉFINITIONS

Suppression des renseignements personnels : action d'effacer complètement les données, les rendant indisponibles et irrécupérables.

Désindexation des renseignements personnels : retrait des informations des moteurs de recherche, les rendant moins visibles, mais toujours accessibles directement. Plateformes et bases de données.

La suppression élimine définitivement les données, tandis que la désindexation limite leur visibilité en ligne.

05 PROCÉDURE

5.1 Réception des demandes

5.1.1 Les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels doivent être reçues par le personnel désigné :
Directrice générale;
Directrice générale adjointe et responsable de la protection des renseignements personnels.

5.1.2 Les clients peuvent soumettre leurs demandes par le biais de canaux spécifiques tels que :

- Courriel: renseignements personnels@cjeoptionemploi.org
- Téléphone: 418-689-6402

5.2 Vérification de l'identité

5.2.1 Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable.

5.2.2 Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne.

5.2.3 Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de donner suite à la demande.

5.3 Évaluation des demandes

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

5.3.2 Les demandes doivent être traitées de manière confidentielle et dans le respect des délais prévus.

Procédure de demande de désindexation et de suppression des renseignements

5.4 Raisons d'un refus

5.4.1 Il existe aussi des raisons parfaitement valables pour lesquelles nous pourrions refuser de supprimer ou de désindexer des renseignements personnels :

- Pour continuer à fournir des biens et des services au client ;
- Pour des raisons d'exigence du droit du travail ;
- Pour des raisons juridiques en cas de litige.

5.5 Désindexation ou suppression des renseignements personnels

5.5.1 L'équipe responsable doit prendre les mesures nécessaires pour désindexer ou supprimer les renseignements personnels conformément aux demandes admissibles.

5.6 Communication du suivi

5.6.1 L'équipe responsable est chargée de communiquer avec les demandeurs tout au long du processus, en fournissant des confirmations d'accusé de réception et des mises à jour régulières sur l'état d'avancement de leur demande.

5.6.2 Tout retard ou problème rencontré lors du traitement des demandes doit être communiqué aux demandeurs avec des explications claires.

5.7 Suivi et documentation

5.7.1 Toutes les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels, ainsi que les actions entreprises pour y répondre, doivent être consignées dans un système de suivi dédié

5.7.2 Les enregistrements doivent inclure les détails des demandes, les mesures prises, les dates et les résultats des actions effectuées.

Procédure de gestion des incidents de sécurité et violations des renseignements personnels

01 APERÇU

Un plan d'intervention est essentiel pour gérer des cybers incidents de manière efficace. Dans ces moments de crise, on ne sait pas toujours comment agir et prioriser les actions. Un plan d'intervention vient réduire le stress d'oublier des aspects importants.

02 OBJECTIF

Le but de cette procédure est de s'assurer que l'organisation est prête à intervenir en cas de cyber incident de manière à pouvoir reprendre rapidement ses activités.

03 PORTÉE

La portée de cette procédure inclut tous les réseaux et systèmes, ainsi que les parties prenantes (clients, partenaires, employés, sous-traitants, fournisseurs) qui accèdent à ces systèmes.

04 RECONNAITRE UN CYBER INCIDENT

Un incident de cybersécurité peut ne pas être reconnu ou détecté immédiatement. Toutefois, certains indicateurs peuvent être les signes d'une atteinte à la sécurité, qu'un système a été compromis, d'une activité non autorisée, etc. Il faut toujours être à l'affût de tout signe indiquant qu'un incident de sécurité s'est produit ou est en cours.

Certains de ces indicateurs sont décrits ci-dessous :

1. Activité excessive ou inhabituelle de la connexion et du système, notamment à partir de tout identifiant d'utilisateur (compte d'utilisateur) inactif.
2. Accès distant excessif ou inhabituel dans l'organisation. Cela peut concerner le personnel ou des fournisseurs tiers.
3. L'apparition de tout nouveau réseau sans fil (Wi-Fi) visible ou accessible.
4. Une activité inhabituelle liée à la présence de logiciels malveillants, de fichiers suspects ou de fichiers et programmes exécutables nouveaux ou non approuvés.
5. Ordinateurs ou appareils perdus, volés ou égarés qui contiennent des données de cartes de paiement, renseignements personnels ou d'autres données sensibles

ANNEXE

FORMULAIRE DE PLAINTE

IDENTIFICATION DU CLIENT

Prénom et nom : _____

Téléphone : _____

Adresse complète : _____

IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DU CLIENT

Si, conformément à la loi, le client est représenté dans la formulation de la présente plainte, l'identification de son représentant est requise :

Prénom et nom : _____

Téléphone : _____

Adresse complète : _____

Motif de la représentation : _____

Lien de parenté avec l'utilisateur (s'il y a lieu) : _____

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI ASSISTE LE CLIENT

Si le client est assisté dans la formulation de la présente plainte, l'identification de la personne qui l'assiste est requise :

Prénom et nom : _____

Téléphone : _____

Adresse complète : _____

Lien de parenté avec l'utilisateur (s'il y a lieu) : _____

RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION :

S'agit t'il de :

- Plainte écrite, datée et signée par le client ou par son représentant
- Plainte verbale enregistrée par le responsable des plaintes
- Plainte verbale enregistrée par :

(Prénom et nom de l'intervenant)

(Fonction)

Transmise au responsable des plaintes le ----- à -----
(date) (heure)

Plainte reçue le ----- à ----- par -----
(date) (heure) (direction)