



## **Politique relative à la protection des renseignements personnels (Applicable à la clientèle et aux personnes participant aux programmes)**

---

### **Contenu**

1. Raison d'être
  2. Renseignements personnels
  3. Collecte de renseignements
  4. Consentement
  5. Accès aux données
  6. Conservation/destruction des données
  7. Préoccupations/plaintes
- 

### **1. Raison d'être**

Le Centre EBO s'engage à protéger les renseignements personnels qui lui sont confiés par ses partenaires et les personnes participant à ses programmes. Tous les renseignements seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) du Canada et aux lois provinciales pertinentes.

Cette politique s'applique au Centre EBO et à toute personne ou entité offrant des services en son nom. Au cours de ses divers projets et activités, le Centre EBO recueille et utilise fréquemment des renseignements personnels. Toute personne à propos de laquelle le Centre EBO recueille de tels renseignements devrait s'attendre à ce qu'ils soient rigoureusement protégés et à ce que toute utilisation ou tout traitement de ces renseignements exige le consentement des personnes visées.

Le personnel, les partenaires de projets du Centre EBO ainsi que tout autre individu embauché qui ont accès aux renseignements personnels recueillis doivent signer une entente de confidentialité et sont subséquemment astreints aux dispositions de cette politique.

## **2. Renseignements personnels**

On entend par « renseignements personnels » toute information liée à un individu identifiable : par exemple, le nom, l'adresse du domicile, le numéro de téléphone, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, le numéro d'identification comme le numéro d'assurance sociale, les renseignements financiers, le revenu, l'éducation, les renseignements sur le crédit, les notes de counselling et les plaintes consignées.

Par ailleurs, les renseignements rendus publics comme les inscriptions dans les annuaires téléphoniques et les adresses électroniques ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

## **3. Collecte de renseignements**

Le Centre EBO recueille habituellement des renseignements personnels sur sa clientèle par le truchement de ses partenaires de projets. Les objectifs pour lesquels les renseignements sont recueillis seront précisés à la clientèle ou au partenaire avant ou au moment de la collecte. Selon la manière dont les renseignements sont recueillis, cela peut être fait verbalement ou par écrit. Les individus responsables de la collecte de renseignements personnels auprès de la clientèle ou des partenaires au nom du Centre EBO leur expliqueront les objectifs de cette cueillette.

Le Centre EBO ne recueillera pas de renseignements de façon arbitraire. Ne seront recueillis que les renseignements personnels nécessaires à l'inscription des personnes aux programmes ou aux fins de recherche ou de statistiques liées aux programmes. Le type et la quantité de renseignements recueillis seront limités à ceux qui servent les objectifs indiqués ici.

Le Centre EBO et les partenaires de projets devront veiller, du mieux qu'ils le peuvent, à ce que les renseignements qu'ils détiennent soient exacts, complets, à jour et pertinents aux objectifs visés.

Les renseignements ne seront pas divulgués et partagés de manière plus large qu'il soit nécessaire de le faire pour atteindre les objectifs visés lors de la collecte.

Les renseignements compilés ou les renseignements « non personnels » peuvent être utilisés aux fins de recherches ou d'analyses. Les renseignements recueillis par des sondages, des entrevues, des groupes focus peuvent servir à cerner les services et les programmes qui seraient avantageux pour la communauté, à revendiquer des réformes sur le plan des politiques publiques, à élaborer des demandes de subventions et dans le cadre de la gestion des programmes existants.

#### **4. Consentement**

Le Centre EBO, devra dans chaque cas, demander le consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels, sauf lors de circonstances particulières où la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements sans consentement est autorisée ou exigée par la loi.

Le consentement peut être obtenu de l'une ou l'autre de ces manières :

- Un formulaire de demande pour solliciter le consentement, la collecte de renseignements et informer l'individu de l'utilisation qui sera faite de ces renseignements. En remplissant et en signant le formulaire, l'individu consent à la collecte des renseignements et à l'utilisation qui en sera faite.
- Une entente de consentement est signée par l'individu, autorisant la collecte de renseignements et l'utilisation spécifiée, y compris lors d'une entrevue ou d'un groupe focus.
- Un consentement verbal lors d'une collecte de renseignements par téléphone.

Un individu peut retirer son consentement à la collecte et à la divulgation de ses renseignements personnels à tout moment, à moins que les renseignements personnels ne soient nécessaires pour que le Centre EBO satisfasse à ses obligations légales.

Lorsque le consentement est retiré, il se peut que le Centre EBO et/ou ses partenaires ne soient pas en mesure de fournir les produits et services qui exigent des renseignements personnels.

#### **5. Accès aux données**

Le Centre EBO protège les renseignements personnels de manière appropriée, correspondant à la nature « sensible » de ces renseignements. Le personnel devra faire tous les efforts raisonnables pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, la divulgation ou la modification des renseignements personnels, ainsi que l'accès non autorisé à ces renseignements. Les éléments permettant d'identifier un individu doivent être omis dans toutes les communications de données personnelles par courriels, ou encore toutes les données de nature sensible devront être encryptées avant leur transmission.

Les renseignements personnels que recueille le Centre EBO sont conservés en toute confidentialité. Des copies papier de tous les formulaires de collecte de données où paraissent des identifiants personnels seront conservées dans des bureaux verrouillés, qui ne sont accessibles qu'au personnel autorisé. Les données électroniques seront stockées sur un serveur sécurisé, avec protection pare-feu, évitant les intrusions ou l'accès non autorisé. Le personnel des partenaires de projets n'est autorisé à consulter que les données visant la clientèle qu'ils

servent. Tous les partenaires de projets sont tenus de disposer d'une politique relative à la confidentialité/la sécurité des données régissant l'utilisation des données.

## **6. Conservation/destruction des données**

Les renseignements personnels seront conservés tant et aussi longtemps qu'ils demeurent pertinents ou nécessaires aux objectifs définis ou que l'exige la loi. Les copies papier des renseignements personnels de la clientèle seront entreposées de façon sécuritaire pendant la durée du projet ou pendant la période qu'exigent les bailleurs de fonds, après quoi les données seront détruites à l'aide d'une déchiqueteuse. De la même manière, les données électroniques seront supprimées du serveur en temps opportun et archivées sur des supports stockés dans des appareils verrouillés. À la fin de la période de conservation des données légalement exigée, toutes les données électroniques seront supprimées de façon sécuritaire, par exemple en purgeant les données et tout appareil de sauvegarde.

## **7. Préoccupations/plaintes**

Tout individu pourra demander des renseignements ou déposer une plainte quant au respect de la protection des renseignements personnels. Le Centre EBO disposera de procédures relatives la manière de répondre à de telles demandes et plaintes de la part de la clientèle sur la façon dont il traite les renseignements personnels et devra en informer ses partenaires de projets et/ou sa clientèle.

Le Centre EBO se verra également surveiller activement ces demandes et plaintes, afin de prendre les mesures nécessaires pour corriger toute lacune ou tout défaut de conformité associé à la présente politique.

\\HUB\Data\DIRECTRICE\travail\Politiques Centre EBO\2019\Politique relative à la protection des renseignements personnels.docx