

Politique de confidentialité



Action Centre-Ville respecte le droit à la vie privée de chaque individu et s'engage à protéger la confidentialité des renseignements confidentiels recueillis auprès de tout membre, bénévole ou employé. En règle générale, les renseignements confidentiels sont disponibles seulement aux personnes qui doivent y avoir accès dans l'exercice de leurs fonctions au sein d'Action Centre-Ville.

Adoptée par le Conseil d'administration d'Action Centre-Ville le 24 octobre 2023

Table des matières

Définitions	P.3
Mise en contexte.....	P.4
Désignation d'un responsable de la protection des renseignements personnels...	P.4
Obligation de confidentialité.....	P.5
Collecte et usage des renseignements confidentiels.....	P.5
Gestion des renseignements confidentiels.....	P.6
Conservation des renseignements confidentiels.....	P.7
Destruction des renseignements confidentiels.....	P.8
Divulgateion de renseignements confidentiels à un tiers.....	P.8
Communication de renseignements confidentiels à la personne concernée.....	P.8
Droit à la désindexation.....	P.9
Manquement à l'obligation de confidentialité.....	P.9
Recours.....	P.9
Annexes.....	P.10

DÉFINITIONS

« Employé »

Toute personne qui travaille pour Action Centre-Ville moyennant rémunération, incluant la codirection.

« Membre »

Tout individu qui fournit des renseignements confidentiels à Action Centre-Ville lors de son adhésion en lien avec la participation à une activité, avec l'obtention d'un service ou réalisation d'un évènement.

« Bénévole »

Toute personne qui s'implique à Action Centre-Ville sans recevoir de rémunération. (Ce terme inclut les stagiaires).

« Formulaire de signalement »

Le formulaire qui est mis à la disposition de tout employé, membre ou bénévole afin d'informer la personne responsable des renseignements personnels.

« Incident de confidentialité »

Tout accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel, à son utilisation ou à sa communication, de même que sa perte ou toute autre forme d'atteinte à sa protection.

« Publication »

Toute publication produite par Action Centre-Ville ou à laquelle Action Centre-Ville contribue, sous quelque forme que ce soit (verbale, écrite, audio, vidéo, informatisée ou autre).

« Registre des incidents de confidentialité »

L'ensemble des renseignements consignés sur des incidents déclarés et concernant les circonstances de l'incident, le nombre de personnes visées, l'évaluation de la gravité du risque de préjudice et les mesures prises en réaction à l'incident. Les dates pertinentes y figurent aussi : survenance de l'incident, détection par l'organisation, transmission des avis (s'il y a lieu), etc.

« Risque sérieux de préjudice »

Le risque évalué à la suite d'un incident de confidentialité qui pourrait porter préjudice aux personnes concernées. Ce risque est analysé par la personne responsable des renseignements personnels. Pour tout incident de confidentialité, la personne responsable évalue la gravité du risque de préjudice pour les personnes concernées en estimant « la sensibilité des renseignements concernés », « les conséquences appréhendées de leur utilisation » et « la probabilité qu'ils soient utilisés à des fins préjudiciables ».

« Renseignement confidentiel »

Tout renseignement fourni ou communiqué à Action Centre-Ville sous quelque forme que ce soit

(verbal, écrit, audio, vidéo, informatisé ou autre) qui concerne un membre, un employé ou un bénévole et qui peut être utilisé pour l'identifier, y compris : son nom, son numéro de téléphone, son adresse, son courriel, le fait qu'il ait été ou soit un membre ou un usager, son genre, son orientation sexuelle et toute information concernant sa santé. Pour plus de certitude :

- les renseignements qui ne permettent pas d'identifier un individu dans le cadre d'un témoignage ne sont pas des renseignements confidentiels ;
- les données statistiques ne sont pas des renseignements confidentiels puisqu'elles ne permettent pas d'identifier un individu ;
- les photographies ou enregistrements qui ne permettent pas d'identifier un individu ne constituent pas un renseignement confidentiel relatif à cet individu.

« Service ou activité »

Tout service qu'Action Centre-Ville rend dans le cadre de sa mission à un individu à la demande de celui-ci, ou toute activité à laquelle il participe.

MISE EN CONTEXTE :

La politique suivante a été réalisée suite à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée par notre organisme afin de conformer Action Centre-Ville à la loi 25 adoptée par le Gouvernement du Québec.

Notre engagement :

- assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles ;
- assurer le traitement confidentiel des plaintes ;
- recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;
- appliquer la politique de confidentialité dans le respect des valeurs d'Action Centre-Ville ;
- agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

1. DÉSIGNATION D'UN RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1.1

La codirection générale d'Action Centre-Ville est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité. Les coordonnées de la codirection sont sur le site internet de l'organisme sous l'onglet *L'organisme*.

1.2

L'organisme tiendra un registre des incidents à jour. En cas d'incident de confidentialité qui présente un risque de préjudice sérieux, la codirection avisera la Commission d'accès à l'information et les personnes concernées.

2. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

2.1

Les employés et bénévoles sont tenus de signer la présente entente de confidentialité avant d'exercer leurs fonctions ou d'exécuter leurs mandats auprès d'Action Centre-Ville.

2.2

L'obligation de confidentialité s'applique à la durée de la relation d'un employé ou d'un bénévole avec Action Centre-Ville et survit à la fin de cette relation.

2.3

L'envoi de courriels à un groupe de membres ou de bénévoles par les employés doit être obligatoirement fait en CCI afin de protéger les adresses courriels.

3. COLLECTE ET USAGE DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

3.1

Action Centre-Ville peut, au besoin, constituer un ou des dossiers contenant des renseignements confidentiels concernant les employés. La constitution de tels dossiers a pour objet de :

- maintenir les coordonnées à jour ;
- documenter des situations de travail
- permettre la réalisation des tâches administratives requises ou permises par la loi (impôt sur le revenu, assurances collectives, etc.).

3.2

Action Centre-Ville constitue un dossier contenant des renseignements confidentiels lors de l'adhésion de ses membres. La constitution de tels dossiers a pour objet de permettre à Action Centre-Ville de rendre les services nécessaires à ses membres dans le cadre de sa mission, de procéder aux diverses redditions de compte exigées par ses bailleurs de fonds et à des fins de gestion administrative.

3.3

Action Centre-Ville peut seulement recueillir les renseignements confidentiels qui sont nécessaires aux fins du dossier et peut utiliser les renseignements confidentiels seulement à ces fins.

3.4

Les renseignements confidentiels peuvent seulement être recueillis auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci consente à ce que la cueillette soit réalisée auprès d'autrui ou que la loi l'autorise.

3.5

Action Centre-Ville collecte les renseignements suivants auprès des membres et des bénévoles :

- les noms et prénoms ;
- l'âge ;
- le sexe ;
- le numéro de téléphone ;
- l'adresse postale ;
- l'adresse courriel ;
- le pays d'origine ;
- la langue maternelle et la langue d'usage ;
- la situation familiale ;
- le consentement pour la prise de photos ;

- le consentement pour l'abonnement à l'infolettre ;
- les informations en lien avec les activités d'Action Centre-Ville ;
- Les informations de connexion ;
- les informations d'authentification;
- les informations et comportements de navigation.

Les renseignements personnels des membres et bénévoles peuvent être collectés par le biais de :

- formulaire d'adhésion lorsqu'un compte est créé sur la plateforme en ligne Sport-plus ;
- formulaire d'adhésion en format papier ;
- formulaire d'implication pour devenir bénévole ;
- téléphone auprès des employés lors de l'adhésion à l'organisme ;
- sondage d'opinion ;
- service reçu d'Action Centre-Ville ;
- témoins de connexions (cookies) ;
- partenaires de prestations de paiement en ligne.

4. GESTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

4.1

La codirection est autorisée à accéder à tout renseignement confidentiel que détient Action Centre-Ville. Les autres employés sont autorisés à accéder aux renseignements confidentiels dans la mesure où cet accès est nécessaire à la réalisation d'une tâche dans l'exercice de leurs fonctions.

4.2

Pour l'application des lois, un [incident de confidentialité](#) correspond à tout accès, utilisation ou communication non autorisé-es par la loi d'un renseignement personnel, de même qu'à la perte d'un renseignement personnel ou à toute autre atteinte à sa protection.

4.3

Lorsqu'un employé ou un membre constate un incident de confidentialité, il doit informer avec diligence la codirection générale afin qu'il soit inscrit au Registre. L'employé ou le membre doit, pour ce faire, compléter un formulaire de signalement et l'acheminer ensuite à la direction ou la coordination ou à la personne responsable.

Le registre doit conserver les informations sur un incident de confidentialité pour une période de cinq ans.

Doivent être colligé.es dans le formulaire de signalement :

- une description des renseignements personnels touchés par l'incident ou, si cette information est inconnue, les raisons pour lesquelles il est impossible de fournir une telle description ;
- une brève description des circonstances de l'incident ;
- la date ou la période à laquelle a eu lieu l'incident (ou une approximation si cette information n'est pas connue) ;
- la date ou la période à laquelle l'organisation s'est aperçue de l'incident ;
- le nombre de personnes concernées par l'incident (ou une approximation si cette information n'est pas connue).

4.5

La codirection ou la personne responsable juge si l'incident présente un « risque sérieux de préjudice ». Les renseignements ainsi que les mesures à prendre afin de diminuer le risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées sont versés au Registre.

Si l'incident présente un risque sérieux de préjudice, la codirection générale avise la Commission d'accès à l'information et les personnes concernées de tout incident présentant un risque sérieux de préjudice à l'aide du formulaire approprié.

5. CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

5.1

Les renseignements confidentiels des membres et usagers d'Action Centre-Ville se retrouvent dans deux bases de données protégées par des mots de passe et accessibles seulement aux employés. Conformément à l'article 18.3, Action Centre-Ville s'engage à conclure une entente écrite concernant la confidentialité des données avec ces fournisseurs de service.

5.2

Les employés ayant accès aux dossiers en vertu de l'article 5 s'obligent à :

- s'assurer que les renseignements confidentiels soient gardés à l'abri de tout dommage physique ou accès non autorisé ;
- s'assurer que tous les documents électroniques comportant des renseignements confidentiels, incluant ceux copiés sur un appareil de stockage portatif, soient cryptés et protégés par des mots de passe. Ces mots de passe doivent être modifiés à chaque fois que les personnes ayant accès aux dossiers concernés sont remplacées ;
- garder les renseignements confidentiels en format papier dans des classeurs et des locaux pouvant être verrouillés et s'assurer que les classeurs soient verrouillés à la fin de chaque journée de travail.

5.3

Lorsqu'un employé peut également, à certains égards, être qualifié de membre, les renseignements confidentiels concernant chaque titre seront conservés séparément.

5.4

Les dossiers constitués en vertu de cette politique sont la propriété d'Action Centre-Ville.

5.5

Les dossiers concernant les employés sont conservés par Action Centre-Ville à des fins administratives.

6. DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

6.1

Sous réserve de l'article 6.2, les renseignements confidentiels ne sont conservés que tant et aussi longtemps que l'objet pour lequel ils ont été recueillis n'a pas été accompli, à moins que l'individu concerné ait consenti à ce qu'il en soit autrement. Ces renseignements confidentiels sont ensuite détruits de façon à ce que les données y figurant ne puissent plus être reconstituées.

6.2

Pour plus de certitude, les renseignements confidentiels concernant un individu ayant offert un témoignage, tels que son nom et ses coordonnées, sont détruits une fois le témoignage publié ou diffusé, à moins que l'individu ait préalablement consenti à ce que les renseignements confidentiels le concernant soient conservés pour permettre à Action Centre-Ville de le recontacter dans le futur. Pour plus de certitude, chaque utilisation du témoignage d'une personne doit être approuvée par celle-ci.

7. DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS À UN TIERS

7.1

Autre que dans les situations où la loi le requiert et sous réserve des autres dispositions du présent article 8, les renseignements confidentiels ne peuvent être divulgués à un tiers qu'après l'obtention du consentement écrit, manifeste, libre et éclairé de la personne concernée. Un tel consentement ne peut être donné que pour une fin spécifique et pour la durée nécessaire à la réalisation de cette dernière.

7.2

Certains renseignements personnels peuvent être divulgués à une tierce personne responsable d'une activité (bénévole-animateur, contractuel, partenaire) seulement si l'activité nécessite d'entrer en communication rapidement avec les participants pour les informer de sa tenue ou de son annulation. Le consentement (verbal ou écrit) des personnes concernées doit avoir été obtenu au préalable.

7.3

Les renseignements confidentiels peuvent être divulgués sans le consentement de la personne concernée si la vie, la santé ou la sécurité de celle-ci est gravement menacée. La divulgation doit alors être effectuée de la façon la moins préjudiciable pour la personne concernée.

7.4

Tel que permis par la loi, Action Centre-Ville peut divulguer des renseignements confidentiels nécessaires à sa défense ou celle de ses employés contre toute réclamation ou poursuite intentée contre Action Centre-Ville ou ses employés, par ou de la part d'un membre, d'un usager, d'un employé, ou de l'une de ses personnes héritières, exécutrices testamentaires, ayants droit ou cessionnaires, y compris toute réclamation émanant de l'assureur d'un membre ou d'un employé.

8. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS À LA PERSONNE CONCERNÉE

8.1

Sous réserve de l'article 9.2, les membres, bénévoles et employés ont le droit de connaître les renseignements confidentiels qu'Action Centre-Ville a reçus, recueillis et conservés à leur sujet, d'avoir accès à de tels renseignements et de demander que des rectifications soient apportées à ceux-ci.

8.2

Action Centre-Ville doit restreindre l'accès aux renseignements confidentiels lorsque la loi le requiert ou lorsque la divulgation révélerait vraisemblablement des renseignements confidentiels au sujet d'un tiers.

8.3

Une demande d'un membre, d'un bénévole ou d'un employé en lien avec l'article 9.1 doit être traitée dans un délai maximal de 30 jours.

9. DROIT À LA DÉINDEXATION

9.1

Sous réserve de l'article 8.1, les membres peuvent demander à Action Centre-Ville de cesser de diffuser leurs renseignements personnels. La demande doit être faite auprès de la codirection générale et sera traitée dans un délai maximal de 10 jours.

10. MANQUEMENT À L'OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

10.1

Un employé ou bénévole manque à son obligation de confidentialité lorsque cette personne :

- communique des renseignements confidentiels à des individus n'étant pas autorisés à y avoir accès ;
- discute de renseignements confidentiels à l'intérieur ou à l'extérieur d'Action Centre-Ville alors que des individus n'étant pas autorisés à y avoir accès sont susceptibles de les entendre ;
- laisse des renseignements confidentiels sur papier ou support informatique à la vue dans un endroit où des individus n'étant pas autorisés à y avoir accès sont susceptibles de les voir ;
- fait défaut de suivre les dispositions de cette politique.

10.2

Advenant un manquement à l'obligation de confidentialité, des mesures disciplinaires appropriées, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de travail, du membership ou de toute autre relation avec Action Centre-Ville seront prises à l'égard de la partie contrevenante et des mesures correctives seront adoptées au besoin afin de prévenir qu'un tel scénario ne se reproduise.

11. RECOURS

11.1

S'il s'avère que les renseignements confidentiels d'une personne ont été utilisés de façon contraire à une disposition de cette politique, cette personne peut déposer une plainte auprès de la codirection générale d'Action Centre-Ville, ou auprès du conseil d'administration d'Action Centre-Ville si la plainte concerne la codirection générale.

11.2

Comme prévu par la loi, la personne s'étant vu refuser l'accès ou la rectification des renseignements confidentiels la concernant peut déposer sa plainte auprès de la Commission d'accès à l'information pour l'examen du désaccord dans les 30 jours du refus d'Action Centre-Ville d'accéder à sa demande ou de l'expiration du délai pour y répondre.

Annexe A:

DÉCLARATION RELATIVE À LA CONFIDENTIALITÉ POUR LES EMPLOYÉS ET STAGAIRES

Je, soussigné.e, _____, déclare avoir lu la Politique de confidentialité d'Action Centre-Ville et m'engage à en respecter les termes. Je reconnais et accepte que mon obligation de confidentialité survive à la fin de mon emploi ou stage auprès d'Action Centre-Ville.

Signé à Montréal, le _____

Signature

Annexe B

DÉCLARATION RELATIVE À LA CONFIDENTIALITÉ POUR LES BÉNÉVOLES

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS PERSONNELLES

FORMULAIRE D'ENGAGEMENT DES BÉNÉVOLES D'ACTION CENTRE-VILLE

Je, soussigné.e, _____, m'engage à respecter les termes suivants :

- ❖ Préserver, en toutes circonstances, la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre de mon activité bénévole à Action Centre-Ville.
- ❖ À ne pas transmettre ces renseignements, éléments matériels ou documents (information) à des personnes au sein de l'organisme ou à l'extérieur qui ne sont pas autorisées à y avoir accès.
- ❖ Remettre les documents ou outils de travail contenant des informations personnelles qui sont utilisées dans le cadre de mon activité bénévole aux employés.
- ❖ À accepter l'entière responsabilité de veiller à la confidentialité et à la sauvegarde de ces renseignements dans l'éventualité où ils me seraient confiés.
- ❖ Respecter, après mon activité bénévole, la confidentialité de tout renseignement, toute situation de quelque nature que ce soit dont j'ai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.
- ❖ À prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher toute personne non autorisée d'examiner et/ou de copier de tels renseignements

Signé à Montréal, le _____

Signature

Annexe C

INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : PLAN DE RÉPONSE

Démarches à effectuer

1. Lorsqu'un employé, membre ou bénévole constate un incident de confidentialité, il communique avec la codirection ou la personne responsable par le biais d'un formulaire de signalement prévu à cette fin.
2. La codirection identifie les mesures raisonnables pour réduire le risque de préjudice et pour prévenir de nouveaux incidents.
3. La codirection évalue si l'incident présente un risque de préjudice sérieux, selon la définition présentée à l'annexe D.
4. Dans le cas où l'incident présente un risque de préjudice sérieux, la codirection prévient sans délai la Commission d'accès à l'information (CAI) via le formulaire prévu à cette fin et toute personne dont les renseignements personnels sont affectés.
5. La codirection tient un registre de tous les incidents.
6. La codirection répond à la demande de la CAI d'avoir une copie du registre, le cas échéant.

Annexe D

INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : CONTENU DE LA COMMUNICATION AUX PERSONNES CONCERNÉES

Quand

Tel qu'indiqué à l'article 4.3 de la présente politique, un organisme doit aviser « avec diligence » toutes les personnes dont les renseignements personnels ont été touchés par un incident de confidentialité. Cet avis doit être envoyé directement aux personnes concernées. Toutefois, le [Règlement sur les incidents de confidentialité](#) prévoit des situations où la communication peut se faire exceptionnellement par le biais d'un avis public, notamment lorsque le fait de transmettre l'avis est susceptible de représenter une difficulté excessive pour l'organisme ou d'accroître le préjudice causé aux personnes concernées.

Contenu

Comme c'est le cas pour l'avis écrit à la CAI, l'avis écrit aux personnes concernées doit contenir les éléments suivants :

- une description des renseignements personnels touchés par l'incident ou, si cette information est inconnue, les raisons pour lesquelles il est impossible de fournir une telle description ;
- une brève description des circonstances de l'incident ;
- la date ou la période à laquelle a eu lieu l'incident (ou une approximation si cette information n'est pas connue) ;
- une brève description des mesures que l'organisme a prises ou entend prendre suivant l'incident dans le but de réduire les risques de préjudice ;
- les mesures que l'organisme suggère à la personne concernée de prendre dans le but de réduire/atténuer les risques de préjudice
- les coordonnées de la personne responsable auprès de qui s'informer pour plus de renseignements à propos de l'incident.

Annexe E

INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DU « RISQUE SÉRIEUR DE PRÉJUDICE GRAVE »

Évaluer si l'incident présente un risque de préjudice sérieux¹

Pour tout incident de confidentialité, l'organisation doit évaluer la gravité du risque de préjudice pour les personnes concernées. Pour ce faire, elle doit considérer, notamment :

1. Quelle est la **sensibilité** des renseignements concernés ?
2. Quelles sont les **conséquences appréhendées** de leur utilisation ?
3. Quelle est la probabilité qu'ils soient utilisés à des **fins préjudiciables** ?

1. Renseignements sensibles

- Documents financiers ;
- Dossiers médicaux ;
- Les renseignements personnels que l'on communique de manière courante ne sont généralement pas considérés comme sensibles (nom, adresse) ;

Sauf si le contexte en fait des renseignements sensibles : nom, adresses associé-es à des périodiques spécialisés ou à des activités qui les identifient.

2. Préjudice grave

- Humiliation ;
- Dommage à la réputation ou aux relations ;
- Perte de possibilité d'emploi ou d'occasion d'affaires ou d'activités professionnelles ;
- Perte financière ;
- Vol d'identité ;
- Effet négatif sur le dossier de crédit ;
- Dommage aux biens ou leur perte ;

3. Pour déterminer la probabilité d'un mauvais usage

- Qu'est-il arrivé et quels sont les risques qu'une personne subisse un préjudice en raison de l'atteinte ?
- Qui a eu accès aux renseignements personnels ou aurait pu y avoir accès ?
- Combien de temps les renseignements personnels ont-ils été exposés ?
- A-t-on constaté un mauvais usage des renseignements ?
- L'intention malveillante a-t-elle été démontrée (vol, piratage) ?
- Les renseignements ont-ils été exposés à des entités ou à des personnes susceptibles de les utiliser pour causer un préjudice ou qui représentent un risque pour la réputation de la ou des personnes touchées ?

¹ Le questionnaire respecte le [Règlement sur les incidents de confidentialité](#)

Si l'analyse fait ressortir un risque de préjudice sérieux, l'organisation doit aviser la Commission et les personnes concernées de l'incident. Dans le cas contraire, elle doit tout de même poursuivre ses travaux pour réduire les risques et éviter qu'un incident de même nature se produise à nouveau.