



Politique de la CTAL sur la protection des renseignements personnels

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
DÉFINITIONS	3
PARTIE 1 CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	4
PRINCIPE 1 RESPONSABILITÉS	4
PRINCIPE 2 DÉTERMINATION DES FINALITÉS	4
PRINCIPE 3 CONSENTEMENT	5
PRINCIPE 4 LIMITATION DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
PRINCIPE 5 LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
PRINCIPE 6 EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
PRINCIPE 7 MESURES DE SÉCURITÉ	7
PRINCIPE 8 TRANSPARENCE DES POLITIQUES ET DES PRATIQUES	8
PRINCIPE 9 ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
PRINCIPE 10 PLAINTÉ CONTRE LE NON-RESPECT DES PRINCIPES	9
TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
PARTIE 2 PRATIQUES ENCADRANT LA GOUVERNANCE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	11
1 INFORMATIONS COLLECTÉES, CONSERVÉES, COMMUNIQUÉES ET DÉTRUITES POUR LES MEMBRES	11
2 PROCESSUS DE RÉTENTION DES DONNÉES	13
3 PROCESSUS DE DESTRUCTION DES DONNÉES	13
4 INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ	14
PARTIE 3 REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ ET PROCESSUS DE NOTIFICATION	15
PARTIE 4 PLAINTÉ	17
ANNEXE 1 FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ	18
ANNEXE 2 FORMULAIRE D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	19

INTRODUCTION

La Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle « CTAL » accorde une grande importance au respect de la vie privée et à la protection des renseignements personnels. Afin d'assurer le respect des informations détenues en ce sens, la CTAL a établi une Politique sur la protection des renseignements personnels.

Cette politique vise à établir des pratiques responsables et transparentes en matière de gestion des renseignements personnels dans nos relations avec notre clientèle et nos employés.

Cette politique est rédigée en lien avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000, ch. 5). Cette loi décrit la manière dont la CTAL recueille, utilise, communique, conserve ou traite tous les renseignements personnels dans le cadre de ses activités.

Les renseignements personnels sont nécessaires afin de conclure une entente de service avec nos clients et afin d'embaucher le personnel requis dans le cadre de nos services.

DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les mots et expressions suivantes se définissent comme suit :

Collecte | Action de recueillir, d'acquérir, de consigner ou d'obtenir des renseignements personnels de quelque source que ce soit, y compris auprès de tiers, par quelque moyen que ce soit.

Communication | Action de révéler des renseignements personnels à un tiers.

Consentement | Acquiescement libre à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels aux fins déterminées. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être donné directement par la personne intéressée ou par un mandataire autorisé. Le consentement explicite peut être donné de vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit. Toutefois, il doit toujours être non équivoque et ne pas obliger la CTAL à le déduire. Le consentement implicite désigne un consentement que l'on peut raisonnablement déduire d'un acte ou d'une omission de la part d'une personne.

Employé | Personne qui est rémunéré par la CTAL

Législation applicable ou Loi | Vise l'ensemble des règles applicables au Québec où les services, biens et produits de la CTAL sont offerts, incluant les lois fédérales, notamment la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels, de protection du consommateur, de commerce électronique, de technologies de l'information, de même que toute autre règle ou norme établie par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Membre | Personne qui :

- Utilise, a utilisé ou demande à utiliser les produits ou les services de la CTAL ;
- Communique avec la CTAL ;
- Participe à un concours commandité par la CTAL.

Renseignement personnel | Tout renseignement concernant une personne physique et qui permet de l'identifier. À l'exclusion des renseignements généraux qui ne peuvent pas être reliés à une personne en particulier qui comprennent les données sur le crédit, les dossiers de facturation, les relevés des services et de l'équipement ainsi que toute plainte consignée au dossier.

Tiers | Personne (physique ou morale) autre que la personne concernée ou son mandataire qui ne fait pas partie de la CTAL.

Utilisation | Traitement, manipulation et gestion de renseignements personnels par la CTAL.

PARTIE 1 | CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

PRINCIPE 1 RESPONSABILITÉS

La CTAL est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion. Un responsable s'assure du respect des principes énoncés ci-dessous. Au moment de la présente publication, il s'agit de :

Paula Torzecka, directrice marketing, communications et service aux membres
La Coopérative de télécommunication CTAL
600, boul. Albiny-Paquette
Mont-Laurier (Québec) J9L 1L4
vieprivee@ctal.ca

- 1.1 La CTAL est responsable des renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou sa garde, y compris les renseignements confiés à un tiers aux fins de traitement. La CTAL ne communique pas les renseignements personnels de ses membres à des tiers, à moins que ces derniers ne traitent ces renseignements pour son compte, selon ses instructions et en vertu d'ententes de services. La CTAL s'engage alors, par voie contractuelle ou autre, à fournir un degré comparable de protection aux renseignements communiqués aux tiers.
- 1.2 La CTAL a mis en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner suite politique sur la protection des renseignements personnels dont :
 - La mise en œuvre de procédures pour protéger les renseignements personnels et s'assurer que la CTAL respecte sa politique sur la protection des renseignements personnels.
 - La mise en place de procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements;
 - La formation de ses employés et la transmission à ceux-ci d'informations relatives aux procédures de la CTAL;
 - La rédaction de documents explicatifs concernant les politiques et procédures.

PRINCIPE 2 DÉTERMINATION DES FINALITÉS

Les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent avoir été déterminées par la CTAL préalablement ou au moment de la collecte.

- 2.1 La CTAL recueille des renseignements personnels notamment pour les fins suivantes :
 - Etablir, développer et maintenir des relations commerciales avec ses membres et assurer les services courants;
 - Comprendre les intérêts, besoins, attentes et préférences de ses membres, afin d'enrichir ses produits et services et d'en proposer de nouveaux;
 - Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations illégales, inadéquates ou inappropriées des produits et services de la CTAL en veillant à disposer de systèmes efficaces, fiables et sécuritaires;

- Fournir les produits et services demandés par le membre ainsi que les facturer et percevoir le paiement des factures;
- Établir et maintenir des relations professionnelles avec ses employés et assurer l'intégrité de cette relation;
- Respecter les lois et règlements.

2.2 La CTAL veillera par tout moyen de communication à préciser au membre avant ou pendant la collecte des renseignements personnels, quelles sont les fins de cette collecte. La CTAL fournira des précisions sur les fins de la collecte au membre qui le demande ou référera le membre à la personne désignée qui sera en mesure de répondre à ses questions.

PRINCIPE 3 CONSENTEMENT

Sauf exception, tout membre doit être informé de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels le concernant et y consentir.

- 3.1 Dans certaines situations, la législation applicable permet à la CTAL de collecter, d'utiliser ou de communiquer les renseignements personnels de ses membres, sans que la CTAL n'ait obtenu au préalable le consentement du membre, notamment :
- Si une situation d'urgence survient qui menace la vie d'un membre, sa santé et sa sécurité ou celle d'autrui ;
 - Si les renseignements personnels sont requis dans le cadre de l'application d'une loi, par ordre d'un tribunal ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à la communication ;
 - Si le fait de demander le consentement du membre risque de compromettre l'exactitude des renseignements personnels que la CTAL doit obtenir dans le but de prévenir une fraude, pour l'application d'une loi ou dans le cadre d'une violation d'une convention ;
 - Si les renseignements personnels sont nécessaires pour recouvrer une créance ;
 - S'il est dans l'intérêt du membre que la CTAL obtienne ces renseignements personnels et que le membre ne peut lui accorder son consentement en temps opportun.
- 3.2 Pour obtenir le consentement de la personne concernée, la CTAL fera toutes les démarches raisonnables pour s'assurer que le membre soit informé des fins pour lesquelles les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Ces fins seront énoncées de façon que le membre puisse raisonnablement les comprendre.
- 3.3 Règle générale, la CTAL obtiendra le consentement de la personne concernée au moment de recueillir et de communiquer des renseignements personnels. Toutefois, elle peut aussi obtenir ce consentement après la collecte des renseignements personnels, mais avant de les utiliser ou de les communiquer pour une nouvelle fin.
- 3.4 La CTAL demandera aux membres de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels, à titre de condition de fourniture d'un produit ou d'un service, dans la mesure seulement où la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements est nécessaire à l'exécution des fins déterminées.
- 3.5 Pour déterminer la méthode de consentement appropriée, la CTAL tiendra compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses membres.

- 3.6 Règle générale, l'utilisation des produits et des services par un membre constitue un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels aux fins déterminées par la CTAL.
- 3.7 Un membre peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un délai raisonnable. Les membres peuvent communiquer avec la CTAL pour obtenir plus de renseignements sur les conséquences d'un tel retrait.

PRINCIPE 4 LIMITATION DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La CTAL recueille seulement les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et procède de façon licite et honnête.

- 4.1 La CTAL recueille des renseignements personnels principalement auprès de ses membres et de ses employés.
- 4.2 La CTAL peut aussi recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit, des employeurs ou des références personnelles, ou auprès de tiers qui prétendent être autorisés à communiquer ces renseignements, avec le consentement du membre ou lorsque permis par la loi.

PRINCIPE 5 LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. La CTAL conservera les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

- 5.1 Dans certaines circonstances, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement (point 3.1).
- 5.2 À moins que le membre ou l'employé ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit permise par la loi ou autrement exigée par un tribunal, tous les renseignements personnels que la CTAL détient, à l'exception de ceux déjà accessibles au public, sont confidentiels et la CTAL ne pourra les communiquer à nul autre que :
- Le membre ou l'employé lui-même ;
 - Une autre compagnie de télécommunications pour assurer l'efficacité et l'efficacité de la fourniture des services de télécommunications ;
 - Une entreprise qui participe à la fourniture de services de télécommunications ou de services d'annuaires au membre ;
 - Un tiers pour la conception, l'amélioration, la commercialisation ou la fourniture d'un produit ou d'un service de la CTAL ;
 - Un mandataire dont les services ont été retenus par la CTAL afin de recouvrer le compte d'un membre ;
 - Des distributeurs de cartes de crédit et des agences d'évaluation du crédit ;
 - Un tiers qui demande les renseignements d'un employé à des fins du traitement de la paie, des avantages sociaux et de l'intégrité de la relation professionnelle ;

- Un tiers qui, de l'avis de la CTAL, demande les renseignements à titre de mandataire du membre ou de l'employé ;
- Un ou plusieurs tiers, lorsque le membre ou l'employé consent à la communication ou lorsque la communication est exigée en vertu de la loi.

5.3 Seuls les employés de la CTAL dont les activités commerciales ou les tâches habituelles l'exigent ont accès aux renseignements personnels sur les membres.

5.4 La CTAL conserve les renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire ou utile pour les fins déterminées ou selon les exigences de la loi. Selon les circonstances, lorsque des renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision au sujet d'un membre, la CTAL conservera soit les renseignements proprement dits, soit une explication des motifs de la décision pendant une période suffisante afin que le membre puisse avoir accès à ces renseignements ou à ces motifs.

5.5 La CTAL met en place des politiques, des lignes directrices ou des mesures pour la conservation et la destruction des renseignements personnels des membres et des employés qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins déterminées dans la présente politique ou qui ne sont plus exigés par une loi. Ces renseignements personnels seront détruits, effacés ou encore dépersonnalisés.

PRINCIPE 6 EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont recueillis.

6.1 Les renseignements personnels utilisés par la CTAL doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un membre ou de l'employé.

6.2 La CTAL veillera à mettre à jour les renseignements personnels lorsqu'il sera nécessaire de le faire pour réaliser les fins auxquelles ils ont été recueillis ou sur demande du membre ou de l'employé.

PRINCIPE 7 MESURES DE SÉCURITÉ

La CTAL doit protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

7.1 La CTAL s'engage à protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation et la modification non autorisées. Pour ce faire, la CTAL mettra en œuvre des mesures de protection physiques, électroniques, technologiques, organisationnelles, contractuelles et administratives qui sont conformes aux standards de l'industrie. Ces mesures seront adaptées en fonction du support et de la sensibilité des renseignements personnels. Malgré les efforts déployés, la CTAL rappelle que toute divulgation de renseignements personnels comporte des risques que ces renseignements soient interceptés par des tiers dont les intentions sont inconnues.

- 7.2 La CTAL doit protéger les renseignements personnels communiqués à des tiers aux termes d'ententes contractuelles énonçant le caractère confidentiel de ces renseignements et les fins auxquelles ils sont destinés.
- 7.3 Tous les travailleurs de la CTAL qui ont accès à des renseignements personnels doivent être tenus, à titre de condition d'emploi, de respecter le caractère confidentiel de ces renseignements personnels.

PRINCIPE 8 TRANSPARENCE DES POLITIQUES ET DES PRATIQUES

La CTAL doit s'assurer que les renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.

- 8.1 La CTAL s'assure que tout membre ou employé puisse obtenir l'information au sujet de ses politiques et pratiques, notamment :
- De faciliter la compréhension de ses politiques et de ses pratiques tout en s'assurant de l'accessibilité à toute personne ;
 - De divulguer la fonction et l'adresse de la personne responsable de la politique sur la protection des renseignements personnels ainsi que l'endroit où transmettre les plaintes et les demandes de renseignements ;
 - La description du genre de renseignements personnels que possède la CTAL, y compris une explication générale de l'usage auxquels ils sont destinés.

PRINCIPE 9 ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La CTAL informera tout membre et employé qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui le concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers et lui permettre de les consulter. Le membre ou l'employé pourra contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et, le cas échéant, les faire corriger.

- 9.1 Sur demande, la CTAL permet au membre ou à l'employé de consulter les renseignements personnels compris dans son dossier.
- 9.2 Les renseignements personnels doivent être fournis d'une manière compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût minime sinon nul.
- 9.3 La CTAL pourra exiger du membre ou de l'employé qu'il lui fournisse suffisamment de renseignements pour qu'il lui soit possible de le renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication des renseignements personnels. Les renseignements ainsi fournis ne doivent servir qu'à cette seule fin.
- 9.4 La CTAL apportera les modifications nécessaires, que ce soit une correction, une suppression, ou un ajout aux renseignements personnels d'un membre ou d'un employé lorsque celui-ci lui démontrera que ses renseignements personnels sont inexacts ou incomplets. Ces modifications seront portées à la connaissance des tiers qui ont accès à l'information concernée.
- 9.5 En outre, toute contestation qui n'est pas réglée à la satisfaction du membre ou de l'employé doit être consignée dans son dossier et être communiquée aux tiers ayant accès à l'information en question.

9.6 Dans certains cas, la CTAL pourra être dans l'impossibilité de fournir au membre ou à l'employé les renseignements personnels qu'elle possède sur celui-ci et indiquera les raisons pour lesquelles l'accès aux renseignements personnels lui est refusé. Ces raisons peuvent être notamment :

- Le fait que l'accès à ces renseignements divulguerait des informations commerciales confidentielles ;
- Les renseignements sont protégés par le secret professionnel ;
- Les renseignements sont en lien avec une situation litigieuse ou ont été obtenus au terme d'un processus officiel de règlement d'un différend ;
- Les renseignements demandés ont été obtenus lors d'une enquête sur un différend contractuel ou sur une violation d'une Loi fédérale ou provinciale ;
- L'accès aux renseignements risque de révéler des renseignements personnels sur une autre personne ou risque vraisemblablement de mettre en péril la vie ou la sécurité d'une autre personne ;
- Le coût de la fourniture des renseignements est exorbitant ;
- Tout autre motif prévu par la loi.

PRINCIPE 10 PLAINTÉ CONTRE LE NON-RESPECT DES PRINCIPES

Tout membre doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés dans la Politique sur la protection des renseignements personnels en communiquant par écrit avec la personne responsable de les faire respecter au sein de la CTAL.

- 10.1 La CTAL a établi des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements concernant ses politiques et pratiques de gestion des renseignements personnels et y donner suite.
- 10.2 La CTAL informera le membre ou l'employé qui présente une demande de renseignement ou qui dépose une plainte au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels de l'existence des procédures pertinentes.
- 10.3 La CTAL enquêtera sur toute plainte et, si la plainte est jugée fondée, la CTAL prendra les mesures appropriées y compris la modification de ses politiques et de ses pratiques au besoin.
- 10.4 Tout membre pourra s'adresser au Commissariat à la vie privée du Canada pour porter plainte ou encore à la Commission d'accès à l'information.

TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cette section complète les Règles générales

En devenant membre ou employé de la CTAL, vous comprenez que les renseignements personnels que vous nous divulgez nous permettent de vous fournir les produits et les services ou la relation professionnelle demandés les mieux adaptés à vos besoins. Nous ne recueillons que les renseignements personnels nécessaires à la distribution de nos produits et services ou dans le cadre de la relation d'emploi. Vous pouvez choisir de ne pas nous fournir vos renseignements personnels. Toutefois, en faisant ce choix, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir le produit, le service ou l'information que vous nous avez demandés.

À moins que vous ne donniez votre consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités judiciaires ou par la loi, tous les renseignements personnels que la CTAL (incluant ses mandataires) détient sur vous, ne peuvent être communiqués à quiconque, à l'exception de :

- Vous-même;
- Une personne qui, de l'avis de la CTAL, cherche à obtenir les renseignements en qualité de votre mandataire;
- Une compagnie qui s'occupe de vous fournir des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

La Coopérative utilise vos renseignements personnels à certaines fins, telles que :

Pour les membres

- Approuver votre demande d'adhésion à nos services ;
- Maintenir la communication avec vous ;
- Vous tenir informé des offres et promotions en cours sur nos produits et services, sauf si vous vous y opposez ;
- Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou l'utilisation illégale, inadéquate ou inappropriée de nos produits et services ;
- Évaluer votre degré de satisfaction à l'égard de nos produits et services ;
- Nous conformer aux lois, etc.

Pour les employés

- Traitement de la paie ;
- Santé et sécurité au travail ;
- Maintenir la relation professionnelle avec vous ;
- Nous conformer aux lois, etc.

En aucun cas, nous ne vendons d'informations sur nos membres ou nos employés, pas plus que nous ne transmettons des renseignements sur nos membres ou nos employés à d'autres organisations.

PARTIE 2 | PRATIQUES ENCADRANT LA GOUVERNANCE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1 | INFORMATIONS COLLECTÉES, CONSERVÉES, COMMUNIQUÉES ET DÉTRUITES POUR LES MEMBRES

1.1 Informations collectées

À la CTAL, nous collectons vos renseignements personnels afin de vous offrir des services de télécommunication. Voici les informations collectées :

Catégories	Informations
Renseignements d'identification	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nom et prénom ▪ Adresse électronique, postale et d'emplacement où les services sont livrés ▪ Numéro de téléphone principale et secondaire ▪ Date de naissance ▪ Sexe ou non genré
Renseignements d'authentification	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numéro de compte CTAL
Renseignements sur vos communications avec nous	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compte-rendu de vos rendez-vous ▪ Registre, historique, enregistrement et compte-rendu de vos communications avec nous ▪ Communications écrites par courriel ou clavardage ▪ Réponses aux sondages ou consultations ▪ Enregistrement vidéo des caméras de sécurité dans notre point de service
Renseignements sur votre utilisation de nos sites web et applications	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renseignements recueillis par le biais de témoins (cookies) ▪ Préférences de navigation (langue, etc.) ▪ Parcours et historique de navigation sur notre site web et application ▪ Adresse IP ▪ Renseignements relatifs à votre appareil, système d'exploitation ou navigateur
Renseignements sur vos produits et services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information relative aux factures et non-paiements ▪ Information relative aux soldes, dépôts ▪ Information liée à vos transactions et opérations (numéro de compte ou de contrat, date et montant de transaction ou d'opération, description, etc.) ▪ Information sur les produits détenus (type de produit, date d'obtention, modalités, modes de paiement, etc.) ▪ Informations sur une autorisation de prélèvement préautorisé ▪ Communications relatives aux pannes, maintenance, modifications concernant vos services
Autres renseignements pour se conformer aux obligations légales	<p><i>Employé</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Numéro d'assurance sociale (NAS) ▪ Permis de conduire ▪ Carte d'assurance maladie du Québec

Cette liste peut ne pas contenir tous les motifs de communication et est sujet aux changements.

1.2 Informations conservées

Nous conservons tous les renseignements mentionnés dans le point précédent, et ce, dans le but de pouvoir vous identifier, vous aviser d'éventuels changements et vous transmettre des informations importantes.

Les renseignements sont conservés sur :

Moyens utilisé	Formes
Papier	<ul style="list-style-type: none">▪ Original▪ Copies
Médias numériques	<ul style="list-style-type: none">▪ Cartes de mémoire flash▪ Clés USB▪ Disque dur d'ordinateur, etc.
Médias infonuagiques	<ul style="list-style-type: none">▪ Serveurs de la CTAL▪ Serveurs des fournisseurs de la CTAL▪ OneDrive, etc.
Équipements contenant des disques durs	<ul style="list-style-type: none">▪ Ordinateurs▪ Serveurs

1.3 Informations communiquées

Les informations collectées peuvent être communiquées à :

- Le membre lui-même;
- Une autre compagnie de télécommunications, pour assurer l'efficience et l'efficacité des services de télécommunications;
- Une entreprise qui participe aux services de télécommunications ou de services d'annuaires au membre ;
- Une institution financière afin de mettre en place un paiement préautorisé ;
- Un tiers pour la conception, l'amélioration, la commercialisation ou la fourniture d'un produit ou d'un service de la CTAL ;
- Un mandataire dont les services ont été retenus par la CTAL afin de recouvrer le compte d'un membre ;
- Des distributeurs de cartes de crédit et des agences d'évaluation du crédit ;
- Une personne qui, de l'avis de la CTAL, demande les renseignements à titre de mandataire du membre ;
- Un ou plusieurs tiers, lorsque le membre consent à la communication ou lorsque la communication est exigée en vertu de la loi.

1.4 Informations détruites

Nous conservons les renseignements personnels durant une période raisonnablement nécessaire ou pertinente pour les objectifs établis ou selon ce qui est exigé par la loi. Nous pouvons conserver certains renseignements personnels pendant une période prolongée, même lorsque vous n'êtes plus notre membre (comme pour la tenue de dossiers fiscaux et financiers, la sécurité, la prévention de la fraude et la gestion des activités commerciales). Lorsque les renseignements personnels ne sont plus raisonnablement nécessaires ou pertinents pour les objectifs établis, ou que leur conservation n'est plus requise par la loi, ils sont détruits, supprimés ou dépersonnalisés.

Une fois le délai de conservation expiré, nous nous assurons de détruire ou d'anonymiser vos renseignements personnels. Alors que la destruction est un processus d'élimination définitif, l'anonymisation signifie que vos renseignements personnels sont modifiés afin qu'ils ne permettent plus de vous identifier directement ou indirectement, et ce, de façon irréversible.

La destruction et l'anonymisation sont effectuées de façon sûre et sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

2 | PROCESSUS DE RÉTENTION DES DONNÉES

Nous recueillons des renseignements personnels lors des appels téléphoniques, échanges de courriels et sur les réseaux sociaux ainsi que lors des visites en personne à la boutique de la CTAL, et ce, pour des fins décrites au point 1.1 de cette section.

Les appels téléphoniques sont enregistrés dans un dossier sécurisé sur le serveur de la CTAL. Seulement les personnes autorisées ont accès à ce dossier.

Les courriels sont enregistrés dans le dossier Outlook. Les conversations sur les réseaux sociaux sont conservées sur les plateformes comme Meta. Le compte de la CTAL est protégé par des codes d'accès et seulement les personnes autorisées y ont accès.

Les informations recueillies (se référer au point 1.1 de cette section) sont inscrites dans des logiciels d'ouverture de dossiers pour un abonnement, d'approvisionnement en services, de facturation et d'autres. Ces informations sont enregistrées sur des médias infonuagiques tels que décrit au point 1.2 de cette section. L'accessibilité à ces logiciels est limitée au personnel autorisé et de différents niveaux de clairance sont accordés à chacun selon la tâche à compléter.

Au fur et à mesure que de nouvelles informations nous sont communiquées, nous mettons à jour les dossiers existants.

3 | PROCESSUS DE DESTRUCTION DES DONNÉES

Lorsque la période établie de rétention des renseignements personnels est terminée, nous procédons à la destruction de ces données.

Support	Méthodes de destruction
Papier	Déchiquteuse, de préférence à découpe transversale. <i>Si les documents sont très confidentiels: déchiquteuse et incinération.</i>
Médias numériques que l'on souhaite réutiliser ou recycler	Formatage, réécriture, déchiqutage numérique.
Machines contenant des disques durs	Écrasement des informations sur le disque dur ou disque dur enlevé et détruit lorsque les machines sont remplacées.
Infonuagique	Effacement du data et purge du dataset

4 | INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

On peut décrire un incident de confidentialité comme une communication non autorisée ou une perte de renseignements personnels ou un accès non autorisé à ceux-ci, par suite d'une atteinte aux mesures de pouvoirs définir un incident de confidentialité, comme suit :

- Accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel ;
- Utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- Communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- Perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

4.1 Procédure de traitement d'un incident de confidentialité

- Motif de croire qu'il s'est produit un incident de confidentialité ;
- Diminuer les risques qu'un préjudice soit causé ou se reproduise (mesures de mitigation immédiates) ;
- Établir les circonstances de l'incident, cibler les renseignements personnels, les personnes visées et le problème ;
- Déterminer la nature du préjudice en collaboration avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels. En prenant compte, notamment :
 - Sensibilité du renseignement;
 - Conséquences appréhendées;
 - Probabilité de l'utilisation à des fins préjudiciables;

Si absence d'un risque de préjudice sérieux :

- Autres mesures de mitigation afin de réduire les préjudices et d'éviter qu'un tel incident ne se reproduise ;
- Inscription de l'incident de confidentialité au registre ;
- Réviser le processus en continu ;
- Si risque qu'un préjudice sérieux soit causé, il faut aviser :
 - La Commission d'accès à l'information – obligation ;
 - Personnes concernées - obligation, à moins que l'avis soit susceptible d'entraver une enquête faite par une personne ou par un organisme qui , en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois ;
 - Personne ou organisme susceptible de diminuer le préjudice - discrétion (communication des renseignements nécessaires).
 - Responsable de la protection des renseignements personnels inscrit la communication dans un registre ;
 - Autres mesures de mitigation afin de réduire les préjudices et d'éviter qu'un tel incident ne se reproduise ;
 - Inscription de l'incident de confidentialité au registre;
 - Réviser le processus en continu.

4.2 Personnes avisées en cas d'un incident de confidentialité

- La personne responsable à la CTAL de la protection des renseignements personnels ;
- Commission d'accès à l'information (CAI) ;
- Personnes concernées à moins que l'avis soit susceptible d'entraver une enquête faite par une personne ou par un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.

4.3 Délais de notification en cas d'un incident de confidentialité

Toute violation de renseignements personnels sera signalée au responsable à la CTAL. La déclaration de notification d'un incident de confidentialité s'effectue avec diligence et dès que possible après en avoir pris connaissance.

PARTIE 3 | REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ ET PROCESSUS DE NOTIFICATION

La tenue d'un registre des incidents de confidentialité est obligatoire afin de documenter tous les événements affectants ou pouvant affecter la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels détenus par la CTAL. Puisqu'il s'agit d'un outil essentiel de suivi, ce registre est détaillé autant que possible : il doit notamment comprendre une description des faits relatifs à chacun des incidents, les causes et conséquences des atteintes ainsi que les mesures correctives qui ont été prises pour y remédier afin qu'ils ne se reproduisent pas. Ce travail de documentation est primordial : c'est ce qui permet à une autorité de contrôle, telle que la Commission d'accès à l'information (CAI), de vérifier la conformité de la CTAL à la loi.

Lorsqu'un incident de confidentialité porte atteinte aux renseignements personnels, l'équipe de la CTAL signale rapidement au responsable des renseignements personnels et met en œuvre ce qui suit :

- Valider et classer les types de renseignements personnels affectés. S'assurer d'avoir une liste exhaustive de notre base de données, des serveurs fichiers et des documents qui comportent des renseignements personnels ;
- Veiller à ce qu'une enquête appropriée et impartiale (y compris la criminalistique numérique, si nécessaire) soit lancée, menée, documentée et conclue ;
- Identifier les vulnérabilités et les solutions à implanter pour corriger celles-ci et réaliser des tests afin de s'assurer que les mesures de correction sont efficaces ;
- Faire rapport des conclusions à la haute direction ;
- Coordonner avec les autorités compétentes au besoin ;
- Coordonner les communications internes et externes ;
- S'assurer que les personnes concernées sont correctement informées, si nécessaire.

L'équipe d'intervention se réunit pour chaque violation de renseignements personnels (réelle ou présumée). Si l'incident de confidentialité en cause implique la violation de renseignements personnels, l'équipe d'intervention doit être dirigée par le chef de l'équipe.

Lorsque l'incident de confidentialité (réel ou présumé) affecte des renseignements personnels traités pour le compte d'un tiers responsable du traitement (un contrôleur de données), le responsable de la protection des renseignements personnels de la CTAL doit, à titre de sous-traitant, signaler l'incident au contrôleur de données sans retard injustifié.

Le responsable de la protection des données enverra une notification au tiers contrôleur de données qui devra comprendre les éléments suivants :

- Une description de la nature de la violation ;
- Catégories de renseignements personnels affectés ;
- Nombre approximatif de personnes concernées ;
- Nom et coordonnées du chef d'équipe/ responsable de la protection des renseignements personnels pour la réponse aux atteintes à la protection des données ;

- Conséquences de la violation de renseignements personnels ;
- Mesures prises pour remédier à la violation des renseignements personnels ;
- Toute information relative à l'incident de confidentialité.

Lorsque l'incident de confidentialité (réel ou présumé) affecte les renseignements personnels traités par la CTAL et que celle-ci agit en tant que contrôleur de données, les actions suivantes doivent être effectuées par le responsable de la protection des renseignements personnels :

- La CTAL doit établir si l'incident de confidentialité doit être signalé à l'autorité de surveillance appropriée ;
- Afin d'établir le risque pour les droits et libertés de la personne concernée, le responsable de la protection des renseignements personnels doit effectuer l'évaluation des risques de préjudices sérieux pouvant affecter les personnes concernées par l'incident de confidentialité ;
- Si l'incident de confidentialité n'est pas susceptible d'entraîner un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées, aucune notification n'est requise. Cependant, l'incident de confidentialité est documenté et enregistré dans le registre des incidents de la CTAL ;
- L'autorité de surveillance appropriée doit être notifiée sans retard injustifié, si l'incident de confidentialité est susceptible de causer un préjudice sérieux aux personnes concernées par l'incident. Toute raison possible de retard doit être communiquée à l'autorité de surveillance appropriée.

Le registre des incidents de confidentialité recueille les informations suivantes :

- Date ou période de la prise de connaissance de l'incident ;
- Date ou période où l'incident a eu lieu ;
- Description des renseignements personnels qui ont été compromis ou la raison justifiant cette méconnaissance ;
- Description des faits relatifs à l'incident ;
- Nombre de personnes concernés par l'incident ou une approximation, s'il y a lieu ;
- Une description des raisons qui portent l'entité à croire que l'incident de confidentialité pourrait poser un risque de préjudice sérieux ;
- Si l'incident de confidentialité présente un risque de préjudice sérieux, les dates des avis transmis à la CAI et aux personnes dont les renseignements personnels ont été compromis et la mention de l'obligation de donner un avis public ;
- Une description des mesures prises après l'incident de confidentialité afin de diminuer le risque de préjudice.

PARTIE 4 | PLAINTE

Si un membre ou un employé estime que la CTAL n'a pas respecté les principes énoncés dans ses politiques, il est possible de formuler une plainte écrite auprès de la personne responsable de faire respecter la Politique de protection des renseignements personnels :

Paula Torzecka, directrice marketing, communications et service aux membres
La Coopérative de télécommunication CTAL
600, boul. Albiny-Paquette
Mont-Laurier (Québec) J9L 1L4
vieprivee@ctal.ca

La CTAL fera une enquête sur toutes les plaintes relatives au respect de ses politique et prendra les mesures appropriées, incluant au besoin des modifications aux politiques ou à ses pratiques. Dans tous les cas, la personne ayant soumis une plainte sera informée du résultat de l'enquête relative à la plainte.

S'il y a insatisfaction de la décision de la CTAL à la suite d'une plainte, il est possible de s'adresser à la Commission d'accès à l'information par téléphone 1 888-528-7741 ou par courriel au cai.communications@cai.gouv.qc.ca

ANNEXE 1 | FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Je, soussigné(e), suis au service de la Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle à titre de

Fonction ou occupation

Je déclare avoir pris connaissance de la Politique de protection des renseignements personnels et être informé(e) des directives et procédés d'application en vigueur.

Dans le cadre de mes fonctions, j'agis à titre de représentant de l'organisation pour l'application de la Politique de protection des renseignements personnels et j'assume la confidentialité des renseignements personnels auxquels j'ai accès conformément à cette politique et aux directives et procédés d'application en vigueur.

Je comprends qu'une contravention à cet engagement peut entraîner des sanctions de nature disciplinaire incluant le congédiement et m'expose à des recours civils et pénaux.

À la fin de mon emploi, je maintiens cet engagement de confidentialité.

Date : _____

Nom en lettres moulées

Signature

ANNEXE 2 | FORMULAIRE D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Demande présentée à la Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle.

Je, soussignée, désire consulter les documents suivants me concernant pour la période entre

_____ et _____

Je désire recevoir copie de ces documents et j'accepte que des frais de transcription, reproduction ou de transmission me seront facturés.

Je désire apporter les rectifications et/ou suppressions suivantes aux renseignements personnels inexacts, périmés, impertinents, incomplets, équivoques ou recueillis en contravention de la loi me concernant (au besoin, joindre tous documents pertinent) :

Commentaires :

Date : _____

Nom en lettres moulées

Signature