



## **Politique de protection des renseignements personnels et politique de confidentialité**

L'ACEF du Nord de Montréal est une personne morale à but non lucratif qui peut être amenée à collecter des renseignements personnels dans le cadre de ses activités (consultations budgétaires, ateliers d'information, négociation d'ententes de paiement, service d'aide aux consommateurs, prêts d'argent, déclarations de revenus).

La politique suivante vise à assurer la protection des renseignements personnels des personnes ayant recours aux services de l'ACEF du Nord. La présente politique encadre la façon dont l'organisme collecte, utilise, communique, conserve et détruit les renseignements personnels qui lui sont transmis. La présente politique traite également de la façon dont l'ACEF du Nord recueille les renseignements personnels par un moyen technologique.

### **1. Champ d'application et définitions**

Cette politique s'applique aux permanant.es de l'ACEF du Nord, ainsi que ses employé.es temporaires, contractuel.le.s et les stagiaires de l'organisme. Elle s'applique également au site web sécurisé de l'organisme.

La politique vise tous les renseignements personnels recueillis dans le cadre de la prestation de services de l'ACEF du Nord. Dans cette politique, un renseignement personnel est défini comme une information qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier tels que le nom, le numéro de téléphone, l'adresse postale et courriel, la date de naissance, le numéro de compte bancaire.

### **2. Collecte, utilisation et communication des renseignements personnels**

Dans le cadre de ses services, l'ACEF du Nord se doit de récolter des renseignements personnels, essentiels pour la prestation de services. Les informations sont utilisées pour communiquer avec les bénéficiaires des services, personnaliser les interventions, compiler des statistiques pour les bailleurs de fonds, octroyer un prêt d'argent, négocier une entente de paiement ou discuter d'une problématique précise avec un tiers (créancier, compagnie, entreprise, organisme public ou parapublic).

Lors du service téléphonique ou du service par courriel, les informations recueillies permettent de pouvoir communiquer à nouveau avec la personne au besoin, orienter les prestations de services, compiler des statistiques pour les bailleurs de fonds.

L'ACEF du Nord ne recueille que les informations nécessaires à la prestation de service.

Dans sa collecte, son utilisation et la communication des renseignements personnels, l'ACEF du Nord applique les principes suivants :

#### **Consentement :**

De façon générale, l'ACEF du Nord collecte les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée ou avec l'aide d'un proche ou d'un interprète au besoin. Cette collecte de données se fait avec la personne qui sollicite les services de l'organisme.

Ces informations sont obtenues avec le consentement, soit écrit ou implicite, de la personne, sauf si une exception est prévue par la loi.

L'ACEF du Nord doit également obtenir le consentement de la personne concernée avant de collecter ses renseignements personnels auprès de tiers, avant de les communiquer à des tiers ou pour toute utilisation secondaire de ceux-ci. C'est avec une procuration écrite que l'organisme est autorisé à divulguer des informations à Hydro-Québec, aux agences de revenus, aux créanciers, aux institutions financières, aux commerçants, aux fabricants et aux fournisseurs de services dans le but de négocier une entente de paiement.

#### Collecte :

Tous les renseignements demandés aux personnes ayant besoin des services de l'organisme, sont recueillis car il y a une raison valable de le faire. L'ACEF du Nord ne collecte pas des renseignements qui ne seraient pas nécessaires pour la prestation de service, à moins que ceux-ci servent à des fins statiques, dans tel cas les personnes en sont informées.

Les informations collectées auprès d'un tiers, lorsqu'il s'agit des instances gouvernementales, se font toujours avec la signature d'une procuration signifiant le consentement. Le consentement verbal est utilisé lorsque l'ACEF du Nord doit contacter un autre organisme ou une autre personne. La communication par l'ACEF du Nord avec un tiers pour la collecte de données est toujours faite dans une nécessité pour la prestation de service.

#### Détention et utilisation :

L'ACEF du Nord veille à ce que les renseignements qu'elle détient soient à jour et exacts au moment de leur utilisation pour prendre une décision relative à la personne visée. L'ACEF du Nord n'utilise les renseignements personnels que pour les raisons stipulées lors de la signature de la procuration. Les renseignements personnels ne sont utilisés que pour la prestation de services demandés par la personne. Une nouvelle procuration devra être signée lorsqu'une nouvelle demande de prestation de services sera demandée ou si la prestation de service concerne une nouvelle période de prestation.

Dès que l'organisme souhaite utiliser ces renseignements pour une autre raison, un nouveau consentement doit être obtenu de la personne concernée.

Lorsque l'ACEF du Nord souhaite utiliser les renseignements personnels pour des fins statistiques, des analyses, des lettres ouvertes ou toute autre communication, les renseignements seront préalablement anonymisés.

L'accès aux renseignements personnels est limité aux permanent.e.s, contractuel.les et aux stagiaires, tou.te.s soumis.es à la présente politique.

#### Communication :

Généralement, et à moins d'une exception indiquée dans la présente politique ou autrement prévue par la loi, l'ACEF du Nord obtiendra le consentement de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers, par une procuration écrite ou un consentement verbal.

#### Informations supplémentaires sur les technologies utilisées :

Notre site Internet <https://www.acefnord.org> utilise des témoins, des formulaires de contact, ainsi qu'un module d'inscription aux activités. Pour plus d'informations, voir la

Politique des témoins à la page suivante :  
<https://www.acefnord.org/politique-de-temoins-ca/>

### **3. Conservation et destruction des renseignements personnels**

Sauf si une durée minimale de conservation est requise par la loi ou la réglementation applicable, l'ACEF du Nord ne conservera les renseignements personnels que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été collectés (consultation budgétaire, négociation d'entente, obtention d'un prêt, défense de droits).

Les documents contenant des renseignements personnels sont conservés numériquement dans la base de données et l'emplacement Google Drive de l'ACEF du Nord et dans un classeur barré.

Tous les dossiers des employé.es permanente.es ou contractuel.les et les stagiaires sont gardés pendant 7 ans.

Tous les dossiers sont détruits de façon professionnelle par une entreprise de destruction de dossiers ou dans la déchiqueteuse de l'organisme.

### **4. Responsabilités de l'ACEF du Nord**

De manière générale, l'organisme est responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

La responsable de la protection des renseignements personnels de l'ACEF du Nord est la responsable des ressources humaines. Elle doit veiller à assurer le respect de la législation applicable de la politique et modifier les pratiques au besoin. Elle tient à jour le registre des incidents. En cas d'absence ou d'impossibilité d'agir de la personne responsable, l'équipe de travail et le conseil d'administration désignent une personne qui assurera les fonctions de responsable de la protection des renseignements personnels.

Bien que la responsabilité incombe à la responsable des ressources humaines, tous les permanent.es, les stagiaires, les employé.es contractuel.les ayant accès à des renseignements personnels ou étant autrement impliqués dans la gestion de ceux-ci doivent en assurer la protection et respecter la présente politique.

### **5. Sécurité des données**

L'ACEF du Nord s'engage à mettre en place les mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels contenus dans ses dossiers.

### **6. Droits d'accès, de rectification et de retrait du consentement**

Pour retirer son consentement, demander accès ou demander une rectification, la personne concernée doit contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels par courriel aux coordonnées se trouvant à l'article 8.

### **7. Processus de traitement des plaintes**

#### Réception

Pour porter plainte concernant l'application de ladite politique, les personnes doivent communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels. Les plaintes doivent être envoyées par courriel aux coordonnées indiquées à l'article 8.

Les informations suivantes sont requises dans la plainte :

- Nom
- Coordonnées (Numéro de téléphone)

- Objet
- Motif de la plainte

### Traitement

Les plaintes sont traitées de façon confidentielle dans un délai de 30 jours.

Il est également possible de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec ou à tout autre organisme de surveillance en matière de protection des renseignements personnels responsable de l'application de la loi concernée par l'objet de la plainte.

### **8. Approbation**

La présente politique est approuvée par le conseil d'administration de l'ACEF du Nord et la personne responsable de la protection des renseignements personnels de l'ACEF du Nord, dont les coordonnées sont les suivantes :

Dominique Gagnon

[vieprivee@acefnord.org](mailto:vieprivee@acefnord.org)

514 277-7959 poste 208

Pour toute demande, question ou commentaire dans le cadre de la présente politique, veuillez communiquer avec la responsable des ressources humaines, désignée comme personne responsable de la protection des renseignements personnels de l'ACEF du Nord.

### **9. Publication et modifications**

Tel que prescrit par [la loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé, aussi appelé Loi 25](#) la présente politique est publiée sur le site internet de l'ACEF du Nord. Cette politique est également diffusée par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

### **10. Incident de confidentialité et/ou de sécurité**

Un incident de confidentialité se produit lors d'un accès, une utilisation ou une communication d'un renseignement personnel non autorisé par la loi; de la perte d'un renseignement personnel ou de toute forme d'atteinte à la protection d'un renseignement personnel.

Un incident de sécurité se produit lorsque les bureaux ou les systèmes informatiques sont pénétrés par des personnes non autorisées.

L'ACEF du Nord s'engage à suivre les obligations suivantes en cas d'incident :

- Tenir un registre des incidents de confidentialité;
- Prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé;
- Aviser la personne concernée et la Commission d'accès à l'information dans le cas où l'incident présente un risque de préjudice sérieux.

### **11. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée**

L'ACEF du Nord s'engage à faire une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée selon [le guide fourni par la Commission d'accès à l'information du Québec](#) dans les situations suivantes :

- Un projet ou une initiative impliquant des renseignements personnels
- Un projet risquant d'avoir une incidence sur le respect de la vie privée des personnes