

## POLITIQUE DE GOUVERNANCE VISANT À ENCADRER LA DÉTENTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (RP)

Note : les renseignements concernant les corporations de même que les coordonnées professionnelles des individus ne représentent pas des RP soumis à la Loi 25 des Renseignements personnels (LP).

### 1. Collecte des renseignements personnels et obtentions du consentement

La Fondation peut collecter des renseignements personnels pour la bonne gestion de ses relations et des services avec chaque personne concernée et limiter la collecte des informations à ce qui est requis à cette fin. Le consentement de la personne concernée est également nécessaire pour pouvoir légalement utiliser les renseignements personnels qu'il transmet à la Fondation.

Le processus d'obtention du consentement de chaque personne mis en place par la Fondation et les paramètres de gestion de la base de données, permettent de documenter à quel moment et comment ce consentement a été obtenu ou renouvelé.

### 2. Consultation et utilisation des renseignements personnels

La Fondation s'assure de respecter les paramètres suivants :

- **Limiter l'accès aux renseignements personnels** aux seules personnes ayant la qualité pour les recevoir au sein de la Fondation lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ;
- **Limiter l'utilisation des renseignements personnels** : à moins d'une exception prévue par la loi, l'entreprise doit **obtenir le consentement de la personne concernée** pour utiliser ses renseignements une fois l'objet du dossier accompli ;
- **Mettre en place des mesures de sécurité** propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits.

### 3. Communication des renseignements

La Fondation s'assure de communiquer, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, un renseignement personnel informatisé recueilli auprès de toute personne qui en ferait la demande. Cette communication pourra aussi se faire à une personne ou à un organisme autorisé à recueillir le renseignement, à la demande de la personne concernée.

La Fondation peut transmettre des renseignements personnels d'un individu sur demande d'un tiers ou d'une organisation gouvernementale, sans le consentement de la personne concernée :

- À son procureur ;
- Au directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec ;
- À un organisme chargé, en vertu de la loi, de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec ;
- À une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec ou pour l'application d'une convention collective
- À un organisme public au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements publics et sur la protection des renseignements personnels* qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion ;
- À une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions ;
- À une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée ;
- À des tiers en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide et lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence ;
- À un service d'archives dans certaines conditions et/ou après un certain délai ;
- À une personne qui peut utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique conformément à l'article 21 ou à une personne qui est autorisée conformément à l'article 21.1 de la LP ;
- À une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert à cette fin dans l'exercice de ses fonctions ;
- À une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de la Fondation ;
- À toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer un risque suivant un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin ;
- À son conjoint ou à l'un de ses proches parents dans le cas d'une personne décédée si ce renseignement est susceptible d'aider cette personne dans son processus de deuil, à moins que la personne décédée n'ait consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès ;
- Au titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur d'un mineur de moins de 14 ans, sauf lorsque cette collecte sera manifestement au bénéfice de ce mineur ;
- À toute autre personne permis en vertu de la LP.

#### 4. Conservation des renseignements personnels

##### Dossiers informatiques :

La Fondation entrepose les dossiers informatiques contenant des informations personnelles sur le réseau informatique du Cégep de Sainte-Foy et en limite l'accès aux employés ayant besoin de disposer de ses renseignements.

L'accès au réseau informatique du Cégep de Sainte-Foy est réservé exclusivement aux employés de l'organisation en fonction du niveau d'accès accordé et la gestion des accès à la base de données informatisée de la Fondation auprès de partenaires est paramétrée de façon à limiter l'accès aux dossiers contenant des renseignements personnels, aux seuls employés de la Fondation.

##### Localisation du ou des serveurs informatiques :

La Fondation s'assure que son serveur informatique, fourni par le Cégep de Sainte-Foy, de même que l'hébergement de sa base de données informatiques et fournies par Logilyls (base de données Prodon) sont :

- Dotés de mesures de sécurité encadrant leur accès ;
- Protégés de façon adéquate contre les risques associés à l'accès aux RP, à la sécurité du réseau de même que protégés contre les tentatives d'intrusion externes, d'hameçonnage, etc.
- Situés sur le territoire de la province de Québec de façon à éviter la communication de RP à l'extérieur du Québec.

#### 5. Destruction des renseignements personnels

La Fondation s'engage à détruire les renseignements personnels détenus sur un individu dès lors que ceux-ci ont été donnés avec le consentement des personnes concernées à des **fins spécifiques** et/ou pour la **durée nécessaire** à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été demandés. Cela en tout respect des obligations liées au statut d'organisme de bienfaisance établies dans la réglementation canadienne et exigeant de conserver les informations reliées à l'émission des reçus pour fins d'impôt de ses donateurs pour une période de 6 ans. Les renseignements devant se trouver au reçu pour fins d'impôt et émis par un organisme de bienfaisance doivent faire état d'informations comportant certains renseignements personnels :

Les reçus officiels de dons émis aux fins de l'impôt sur le revenu doivent contenir les éléments suivants :

- Un énoncé précisant qu'il s'agit d'un reçu officiel aux fins de l'impôt sur le revenu ;
- Le nom et l'adresse de la Fondation, organisme de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ;
- Le numéro d'enregistrement de la Fondation de bienfaisance ;
- Le numéro de série du reçu ;
- Le lieu ou la région où le reçu a été remis ;

- La date ou l'année où le don a été reçu ;
- La date de remise du reçu si elle est différente de la date où le don a été reçu ;
- Le nom et l'adresse du donateur, y compris son prénom et son initiale ;
- Le montant du don ;
- La valeur et la description de tout avantage reçu par le donateur ;
- Le montant admissible du don ;
- La signature d'une personne qui a été autorisée par la Fondation à reconnaître les dons ;
- Le nom et l'adresse du site Web de l'ARC ;
- Tout autre renseignement requis par la loi.

La Fondation définit la durée nécessaire du consentement à obtenir de ses donateurs et de ses intervenants selon la fin pour laquelle les renseignements personnels ont été obtenus. La Fondation conserve les renseignements personnels obtenus de ses donateurs pour une durée maximale de 10 ans suivant la date de son dernier don ou son dernier consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, la date la plus récente ayant préséance.

Cette durée maximale de 10 ans pourra être révisée si la Fondation obtient un renouvellement de consentement par les donateurs et les intervenants dans le cadre des liens et transactions effectuées avec la Fondation. Les renouvellements de consentement seront documentés par la Fondation.

Les personnes pour lesquelles la Fondation détient des renseignements personnels peuvent demander en tout temps que leurs renseignements personnels soient détruits, désindexés (art 28.1 de la LP) ou anonymisés (à l'exception des informations requises précédemment figurant aux reçus d'impôt pour une période de 6 ans) en écrivant à cette adresse courriel : [fondation@csfoy.ca](mailto:fondation@csfoy.ca)

## **6. Engagement de confidentialité de la part du personnel et des bénévoles ayant accès à des renseignements personnels**

La Fondation intègre un engagement de confidentialité dans l'ensemble des contrats d'embauche des employés de l'organisation ou des bénévoles.

Le libellé de cet engagement est le suivant :

« Pendant la durée de mon implication auprès de LA FONDATION et à la suite de la fin de mon implication, auprès de LA FONDATION, je m'engage et m'oblige à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tout renseignement personnel d'un individu détenu par LA FONDATION et auquel je pourrais avoir accès. Un renseignement personnel représente notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- Le nom, la race, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial, l'âge et le niveau d'instruction ;
- L'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-témoin) ;
- Les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires et les données sur les cartes de crédit ou de débit ;
- Le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification ;

Je m'engage également à ne pas utiliser tout renseignement personnel pour des fins personnelles ou pour des fins autres que l'implication qui m'est requise par LA

## FONDATION.

J'ai été informé(e) que le défaut de respecter le présent engagement de confidentialité m'expose à des mesures ainsi qu'à des pénalités établies par la Loi et les Politiques adoptées par LA FONDATION pour sanctionner l'utilisation ou la communication non autorisée de renseignements.

Nonobstant toute autre disposition du présent engagement, je ne serai pas en défaut ou en contravention en raison d'une divulgation de renseignement personnel, si je suis contraint par la loi de divulguer cette information pour autant que j'ai fait les meilleurs efforts pour aviser LA FONDATION en temps opportun pour que LA FONDATION puisse prendre les mesures appropriées afin d'empêcher cette divulgation s'il y avait lieu.

Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée. »

### **Engagement de confidentialité de la part d'un tiers contractant ayant accès à des renseignements personnels**

La Fondation ajoute un engagement de confidentialité dans l'ensemble des contrats qui pourraient être souscrits par les intervenants de la Fondation et qui exigeraient un accès à des renseignements personnels :

### **ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ**

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_  
(ci-après nommé « l'Entreprise »)

N° de référence du contrat : \_\_\_\_\_  
(si applicable)

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_, représentant(e) de l'Entreprise, reconnais que la nature des services prévus au contrat que la FONDATION DU CÉGEP DE SAINTE-FOY (ci-après la « Fondation ») a confié à l'Entreprise nécessite un échange d'informations confidentielles protégées par la Fondation.

Les informations confidentielles comprennent entre autres des renseignements personnels sur les personnes employées de la Fondation ou étudiantes du Cégep Sainte-Foy, ses clients, fournisseurs ou tiers, ainsi que des renseignements financiers, commerciaux appartenant notamment à la Fondation.

L'Entreprise s'engage ainsi à s'assurer que tous ses actionnaires, dirigeants, employés, représentants ou sous-traitants, qui dans l'exécution du contrat sont susceptibles d'avoir accès à des renseignements confidentiels :

- Gardent confidentiels les renseignements auxquels ils auront accès et ne prennent connaissance que des renseignements dont ils ont réellement besoin pour la réalisation du contrat ;
- Agissent en respect de la **Politique de confidentialité** en vigueur, à la **Politique de gouvernance sur les pratiques visant à encadrer la détention des renseignements personnels**, ainsi que des dispositions des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels ;
- N'utilisent les renseignements que pour les fins que celles expressément prévues au contrat ;

- Ne communiquent aucun renseignement confidentiel à un tiers ou quiconque n'est pas affecté à l'exécution du contrat ;
- Respectent les instructions données par le Fondation à l'égard de la cueillette, l'accès, la communication, la conservation et la destruction des renseignements confidentiels ;
- Retournent à l'expiration du contrat tous les renseignements fournis par la Fondation ou recueillis par lui ou détruisent et effacent de façon irrécupérable toute copie de ces renseignements, conformément aux instructions de la Fondation.

Je reconnais que le défaut de respecter la confidentialité de ces renseignements peut causer à la Fondation et aux personnes concernées par les renseignements personnels un préjudice sérieux ou irréparable.

Le présent engagement demeure en vigueur même après l'expiration du présent contrat et il lie les représentants légaux et, le cas échéant, les héritiers, successeurs et ayant droits de l'Entreprise et de ses actionnaires, dirigeants, employés, représentants ou sous-traitants.

Et j'ai signé à \_\_\_\_\_, ce \_\_\_\_\_ de l'an \_\_\_\_\_.

**Rempli par (prénom et nom) :** \_\_\_\_\_

**Titre :** \_\_\_\_\_

**Signature :** \_\_\_\_\_

## **ANNEXE I**

# **Règles de conservations et de destructions des dossiers**

## **1. Objectif**

L'objectif de ces règles est de fournir des procédures de fermeture, de conservation et de destruction des dossiers de client maintenus par la Fondation du Cégep de Sainte-Foy ci-après nommée la Fondation.

## **2. Définitions**

### **2.1** Dans la présente :

« **date de fermeture de dossier** » s'entend de la date à laquelle le responsable d'un dossier a déterminé que le dossier est terminé et à partir de laquelle il détermine la destruction du dossier.

« **date de destruction du dossier** » s'entend de la date à partir de laquelle un dossier est détruit.

## **3. Examiner et fermer le dossier**

**3.1** La Direction générale de la Fondation est responsable de l'application de ces règles.

**3.2** Quand un dossier est terminé, le responsable du dossier détermine la date de fermeture du dossier et sa date de destruction. Pour les dossiers concernant les donateurs et donatrices, il est convenu que le dossier doit être détruit après dix (10) ans de la date de son dernier don ou son dernier consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, la date la plus récente ayant préséance.

**3.3** Avant de fermer le dossier et d'envoyer un document physique ou autre bien lié au dossier à un site d'entreposage externe ou à un service de déchetage, le responsable du dossier détermine s'il reste des renseignements personnels qui devraient être conservés. Il convient de prendre des mesures pour retirer du dossier les copies papier de documents qui ont été mis en images ou autrement sauvegardés dans la bibliothèque électronique de la Fondation.

**3.4** L'organisme tient des registres identifiant les dossiers clos, y compris la date de fermeture et le cas échéant, la date de destruction.

## **4. Conservation des dossiers fermés**

**4.1** Les dossiers fermés et non détruits sont entreposés dans un lieu physique pour maintenir la confidentialité des renseignements personnels et pour les protéger contre les dommages ou la perte. Ils peuvent aussi être conservés sur le support informatique suivant : Prodon

## **5. Destruction des dossiers**

**5.1** Quand le responsable du dossier ferme le dossier et si le dossier est prêt pour la destruction (voir article ci-dessous), la date de destruction est déterminée selon la norme de la Fondation tel que définie dans l'article 5.2 à moins que le responsable du dossier détermine qu'une autre date de destruction conviendrait mieux.

**5.2** La Fondation conserve les dossiers fermés principalement pour satisfaire aux craintes concernant la gestion du risque. En conséquence, il est prudent de conserver le dossier fermé pendant une période déterminée selon les exigences légales qui seraient requises.

**5.3** La date de destruction doit être suspendue dans les cas suivants se rapportant directement ou indirectement à : a) une réclamation réelle ou potentielle envers la Fondation, b) une demande de divulgation portant sur les renseignements personnels obtenus par la Fondation, c) audits et enquêtes gouvernementales. Cela peut être ordonné par le responsable du dossier, ou la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

**5.4** La date de destruction de dossiers peut être reportée à tout moment au besoin (par exemple, si un nouveau consentement était accordé entre-temps).

**5.5** Cette politique doit s'appliquer de manière à assurer le maintien de la confidentialité des renseignements personnels contenus au dossier et le respect des lois applicables en matière de protection des renseignements privés.

**5.6** La Fondation maintient un registre de dossiers détruits qui comprend le nom et l'adresse de la personne dont les renseignements ont été obtenus, le numéro de dossier, une brève description de l'affaire (donateur, participant, abonné, etc.), la date de fermeture du dossier, la date de destruction du dossier et le nom du responsable du dossier.

La Fondation procède à la destruction des dossiers papier et des dossiers électroniques.

Les renseignements et données électroniques comprennent notamment les courriels, les versions préliminaires de documents se trouvant sur un serveur ou un système de gestion des documents, les images de documents ou les documents numérisés, les télécopies (lorsqu'il n'existe pas de copie papier), la messagerie vocale, les métadonnées ainsi que les autres renseignements ou données relatives à un dossier qui sont sauvegardés et entreposés en format électronique (par ex., sur des serveurs, des médias magnétiques, des systèmes magnéto-optiques, des disques compacts, des DVD).



## **ANNEXE II**

### **Processus de traitement des plaintes**

La présente annexe, Processus de traitement des plaintes de la Fondation du Cégep de Sainte-Foy, ci-après nommée la « Fondation » vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

#### **BUT DE LA POLITIQUE**

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par la Fondation. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

#### **RESPONSABLE**

La direction générale de la Fondation agit à titre de responsable de l'application de la politique de traitement des plaintes. Elle agit à titre de répondante et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. Le responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

Le responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique ;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant ;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant ;
- Répondre au plaignant.

#### **PLAINTÉ**

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de la Fondation par un individu qui s'estime lésé ;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par la Fondation ;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la Fondation et sans qu'une plainte écrite ait été déposée par un individu.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTE

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit et transmettre la plainte par la poste ou par courriel à :

### FONDATION DU CÉGEP DE SAINTE-FOY

Responsable de la protection des renseignements personnels (LP)  
2410, chemin Sainte-Foy, C.P.012  
Québec (Québec) G1V 1T3

**PAR COURRIEL** : [fondation@csfoy.ca](mailto:fondation@csfoy.ca)

La communication doit indiquer les éléments suivants :

- Le nom du plaignant ;
- Son adresse ;
- Son numéro de téléphone ;
- Son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant ;
- La qualité du plaignant : En son nom personnel, En tant que Tuteur ou titulaire de l'autorité parentale, etc. ;
- Les motifs de la plainte soumise.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à la Fondation sa plainte par écrit.

Sur réception de la plainte, la personne responsable PRP en accuse réception auprès de son auteur. Elle analyse et traite la plainte dans les meilleurs délais suivant sa réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à la Fondation, le préjudice ou la mesure correctrice demandée ;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte ;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée ;
- La politique de traitement des plaintes.

## **CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite ;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents) ;
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

## **TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

Sur réception de la plainte, la personne responsable PRP en accuse réception auprès de son auteur. Elle analyse et traite la plainte dans les meilleurs délais suivant sa réception.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le 28 août 2023

---

**POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT  
DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC  
LE RESPONSABLE :**

**Madame Sonia Lefrançois**

Directrice générale  
slefrancois@csfoy.ca

**Fondation du Cégep de Sainte-Foy**

Responsable de la protection des renseignements personnels (LP)  
2410, chemin Sainte-Foy, C.P.012  
Québec (Québec) G1V 1T3