



Politique de confidentialité du CAAP-Île de Montréal

1)

Notre site web n'a pas de fichiers témoins (*cookies* : fonctionnels, de préférences, statistiques, publicité/marketing, etc.) et utilise le Protocole HTTPS. Ainsi, aucune bannière d'autorisation n'est nécessaire. Les fichiers témoins (*cookies*) sont toujours traités comme refusés. Le site ne permet pas d'identifier une personne ou de l'information personnelle sensible.

2)

Récemment, la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (communément appelée « loi 25 ») impose de nouvelles obligations aux organisations concernant la protection des renseignements personnels et la cybersécurité. Notre CAAP s'y conforme minutieusement. Selon l'évolution des droits et lois en vigueur, nous modifierons la *Politique* afin d'en garantir la conformité et de permettre sa consultation en tout temps ici www.caapidm.ca.

1. Votre consentement avec l'utilisation de notre site web

Compte tenu de la récente modernisation de différentes lois visant la protection de vos renseignements personnels en santé et en services sociaux, la présente *Politique de Confidentialité* du CAAP-Île de Montréal décrit comment nous traitons et protégeons les renseignements personnels que nous recueillons par un moyen technologique (par exemple, le courriel, la plateforme de notre système de gestion de données ou avec notre site web). Nous suivons les règles qui suivent pour protéger votre vie privée et respecter nos obligations légales.

Quand vous accédez à notre site et que vous y naviguez, vous attestez avoir lu et compris notre *Politique*. Vous donnez votre consentement à la collecte et au traitement de vos renseignements personnels.

Cependant, il faut savoir que le haut niveau de confidentialité des innovations technologiques ne permet pas d'assurer la sécurité maximale, qu'il y a tout de même une part de risque quand on utilise Internet pour transmettre des informations personnelles. Nous déconseillons de divulguer par courriel des renseignements personnels comme un numéro d'assurance sociale. Notre CAAP fait de même de son côté en ne répondant pas aux questions par courriel lorsque cela implique de transmettre des données à caractère sensible.

2. Notre protection numérique sécuritaire y compris sur le web

Nous prenons en compte les grands enjeux de la cybersécurité. Dès la création de notre site web actuel, notre serveur protège nos contenus par une transmission cryptée et des dispositions strictes pour que nos données soient sécurisées. Grâce aux accès limités strictement aux données en lecture à l'aide du système *Content Management System*, le CMS Sécurité, la gestion de nos contenus et de nos données est sécuritaire, protégée et mise à jour selon l'évolution des technologies utilisées au fil du temps.

3. Comment nous utilisons vos renseignements personnels

Notre *Politique* vous informe et vous aide à prendre une décision éclairée au sujet de vos renseignements personnels et à leur utilisation. Pendant toute la période où vous serez en démarche avec le CAAP-Île de Montréal, vous pourrez consulter tous les documents qui concernent votre dossier avec nos services. Nous devons d'abord prendre soin de retirer toute information confidentielle qui pourrait concerner un tiers.

Notre base de données informatique sécurisée nous permet de conserver vos renseignements personnels pour toute la durée des services de notre CAAP. Selon le contexte, pendant un ou deux ans après la fin de nos services avec vous (voir le tableau [*Durée de conservation des documents selon le service – CAAP-Île de Montréal*](#)). Cependant, toute personne peut décider du moment de la fermeture de son dossier par une demande précise en ce sens à la direction de notre CAAP. De plus, de façon régulière, il y a destruction des communications éphémères contenant des éléments confidentiels à ne pas conserver: échanges verbaux, courriels, notes manuscrites, notes électroniques, autres.

Les renseignements personnels identifient directement ou indirectement une personne physique. Sauf exception, ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée. D'aucune manière, aucun partage de renseignements personnels collectés n'est autorisé par notre CAAP (envoi gratuit ou vente de liste nominative, transmission de données sensibles comme les données médicales).

Pour vos demandes d'information, les seuls renseignements que nous collectons et traitons, incluant la date de la demande, sont :

- le nom et prénom
- le genre
- la date de naissance ou le groupe d'âge
- la langue
- l'adresse postale
- le numéro de téléphone
- le courriel
- s'il y a lieu, d'où vient la référence qui vous a été fournie.

Ces informations nous servent à la gestion des données et à des fins statistiques ; nos statistiques sont systématiquement dépersonnalisées et anonymisées.

Aux renseignements précisés avec les demandes d'information **pour vos demandes d'assistance et d'accompagnement (plainte, soutien-conseil, signalement)**, des informations additionnelles utiles s'ajoutent pour répondre à vos besoins, incluant :

- l'établissement ou l'organisme de santé et services sociaux en cause ;
- s'il y a lieu, le nom du ou des tiers impliqués (parent, proche aidant, enfant, ami, représentant, ainsi que les acteurs du régime d'examen des plaintes [commissaire, médecin examinateur, protecteur du citoyen et comité de révision] ;
- si nécessaire, d'autres renseignements sensibles s'ajoutent avec votre consentement ou votre participation, en collaboration avec un tiers (autre professionnel, un de vos proches, ressource ou organisme local).

En respect de nos obligations légales, vos renseignements personnels ne sont pas utilisés ou partagés à d'autres fins que de répondre à vos demandes de services avec notre CAAP. Ces obligations s'appliquent également pour les suivis, quand nous colligeons les formulaires de contact ou autres et les notes évolutives (résumé de conversation, courriels entre personnes concernées), messages électroniques, pièces jointes : lettre de plainte, autorisation, fichier texte ou audio, image, autre ; les éléments sensibles comme les données médicales.

Le personnel de notre CAAP est autorisé à accéder aux renseignements confidentiels dans la mesure où cet accès est nécessaire à la réalisation d'une tâche requise pour un dossier, par exemple en l'absence de la personne attitrée à vos demandes.

4. Vos droits concernant vos renseignements personnels

Le **droit d'accès** gratuit aux renseignements collectés par nous. Vous pouvez demander d'avoir accès aux renseignements vous concernant.

Le **droit de rectification et de suppression** de vos renseignements. Vous pouvez refuser ou demander que cesse la collecte de vos renseignements. Dans ces cas, il se peut que cela nuise au travail de notre CAAP et affaiblisse la résolution de la situation problématique, c'est pourquoi notre CAAP s'engage à vous en informer afin que vous puissiez prendre une décision éclairée. Toute demande de rectification ou de suppression doit être adressée à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de notre CAAP.

Le **droit d'opposition** à l'utilisation de vos renseignements par un organisme. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce qu'un organisme utilise certaines de vos données pour un objectif précis. Chez nous, notre personnel doit mentionner obligatoirement la notification systématisée (téléphonie et messagerie) qui précise que notre CAAP ne donne pas les renseignements collectés à aucun organisme.

Le **droit de désindexation** souvent appelé « droit à l'oubli ». Vous pouvez demander de ne plus afficher certains résultats de recherche associés à votre nom dans les moteurs de recherche en ligne utilisés par notre CAAP.

5. Qui est responsable de la politique confidentialité

En conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes privés et sur la protection des renseignements personnels*, la direction et l'équipe de notre CAAP sont responsables de l'accès à l'information et de la protection de vos renseignements personnels, et elles sont également chargées de veiller au respect des règles énoncées dans notre *Politique*. Si vous désirez plus d'information sur la présente *Politique*, si vous avez des commentaires à formuler à propos de celle-ci, si vous désirez formuler une plainte parce que vous estimez que notre *Politique* n'a pas été respectée, vous pouvez joindre la direction de notre CAAP :

Politique de la confidentialité

Directrice générale en poste

ou

Directeur général en poste

CAAP-Île de Montréal

514-861-5998 poste 228

direction@caapidm.ca

4900, rue Jean-Talon Ouest, bureau 210

Montréal (Québec) H4P 1W9

6. Ce que la législation du gouvernement exige

Notre CAAP a 30 jours pour répondre à votre demande d'accès, de rectification ou de suppression, et d'opposition au traitement des renseignements personnels ou au traitement de votre plainte. En raison de certaines contraintes, si notre CAAP ne peut pas traiter votre demande dans le délai de 30 jours prévu par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, nous vous en aviserons par écrit. **L'absence de réponse de notre part à l'expiration de ce délai** vous permet de vous adresser à la **Commission d'accès à l'information** afin de faire une demande d'examen de mécontentement, à l'intérieur des 30 jours suivant l'échéance du délai.

Toute personne peut faire une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information (CAI) du Québec. La CAI est l'organisme public responsable de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. La CAI voit au respect des droits des citoyens à l'accès aux documents des organismes publics et la protection de leurs renseignements personnels. Cette politique a été approuvée et entrée en vigueur le 22 septembre 2023. Les coordonnées sont :

Commission d'accès à l'information

(mise à jour en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2023)

www.cai.gouv.qc.ca

Québec

Bureau 2.36

525, boulevard René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741

Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900

2045, rue Stanley

Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196

Télécopieur : 514 844-6170

Notre *Politique* a été validée par le Conseil d'administration le 8 janvier 2025.