

Politique publique sur la protection des renseignements personnels et la gestion de dossier pour la clientèle du CAAP BSL

Aucune divulgation des renseignements qui permettraient de vous identifier directement ou indirectement (ci-après désignés les « *renseignements personnels* ») n'aura lieu, et ce, sans votre consentement ou sans que la loi ne l'autorise.

En acceptant nos services, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation de vos renseignements personnels, et ce, pour les finalités spécifiées à la présente Politique.

1. Objet de la cueillette d'information

Dans la cadre de la prestation de services, le **CAAP BSL** peut, dans les cas où cela s'avère pertinent, collecter les renseignements suivants de sa clientèle :

- Nom complet
- Adresse postale
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel
- Numéro d'assurance maladie
- Dossier médical.

Le CAAP utilise les renseignements fournis par la clientèle pour les finalités suivantes :

- Pour les besoins de la prestation de services, notamment :
 - Pour l'assistance du dépôt de votre plainte, signalement ou autres démarches dans le cadre du régime d'examen des plaintes
 - Pour l'assistance dans le règlement de votre litige en résidence privée pour aînés (RPA)
- Pour les suivis avec les divers intervenants (médecin de famille, clinique médicale, organismes publics pertinents, direction de votre RPA)
- Pour des raisons administratives (statistiques et archivage)

Le fait de nous fournir certains renseignements personnels, notamment lorsque vous effectuez une demande d'assistance auprès du CAAP, équivaut à un consentement de votre part à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, conformément à la présente Politique de protection des renseignements personnels.

Autrement, notamment pour les données sensibles telles que vos données médicales, nous demanderons un consentement écrit de votre part, tout en précisant les fins spécifiques pour lesquelles votre consentement est demandé.

Les formulaires et documents que nous utilisons comportent des précisions nécessaires à votre autorisation nous permettant de recueillir, utiliser ou communiquer les renseignements personnels qui vous concernent. Il est important de prendre connaissance de ces précisions lorsque requis.

2. Communication et risques associés à l'utilisation d'un moyen de communication électronique

Le **CAAP BSL** privilégie les moyens de communication électronique, tels les courriels, pour faciliter les échanges et les coûts associés.

Le recours aux communications électroniques pour échanger des renseignements personnels peut accroître le risque que de tels renseignements soient divulgués à des tiers. L'envoi de courriels augmente le risque d'envoi non intentionnel à un autre destinataire.

Les communications électroniques peuvent introduire un logiciel malveillant dans un système informatique risquant ainsi d'endommager l'ordinateur, le réseau informatique ou les systèmes de sécurité, ou d'en perturber le fonctionnement.

Il est impossible de vérifier l'identité de l'expéditeur ou de s'assurer que seul le destinataire lira le courriel.

Le CAAP BSL s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des échanges (mots de passe pour avoir accès aux ordinateurs, aux logiciels et aux adresses courriel utilisés dans le cadre de la prestation du service).

3. Limitation à l'utilisation, à la communication et à la conservation des renseignements

Vos renseignements personnels ne seront pas utilisés ou communiqués à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si vous y consentez ou lorsque la loi l'exige ou le permet.

Ainsi, **le CAAP s'engage**, à moins d'avoir obtenu votre consentement, pour une durée illimitée et même après la fin des services rendus :

- À ne pas divulguer de renseignements confidentiels à des tiers, sauf à des organismes publics dans le cadre de l'assistance offerte ;
- À limiter la divulgation de renseignements confidentiels uniquement à son personnel qui doit directement les connaître aux fins de rendre les services.

- À prendre les mesures nécessaires pour recouvrer la possession des renseignements personnels et pour empêcher toute autre action non autorisée ou tout autre manquement au présent document.
- Les renseignements personnels ne sont conservés que pendant le temps nécessaire pour remplir les fins spécifiées.
- Lorsqu'ils ne seront plus nécessaires aux fins spécifiées, ils seront détruits, effacés ou dépersonnalisés pour répondre à toute exigence de la loi.

4. Accès, modification et suppression des renseignements personnels

Vous devez savoir que vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, ou de suppression des renseignements personnels vous concernant.

Pour apporter des corrections à vos renseignements personnels ou les mettre à jour, pour demander le retrait des renseignements personnels ou pour toutes autres questions concernant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels, vous devez communiquer avec le responsable de la protection des renseignements personnels par la poste ou par courriel à :

Nathalie Lavoie, directrice générale
CAAP BSL
311-125, boul. René Lepage Est
Rimouski (Québec)
G5L 1N9
nathalie.lavoie@caapbsl.org

Le retrait du consentement relativement à certains renseignements pourrait cependant nous empêcher de vous fournir les services d'assistance demandés.

5. Modifications apportées à la présente politique de confidentialité

Le **CAAP BSL** se réserve le droit de modifier la présente politique de confidentialité, et ce, en tout respect de vos droits et en affichant une nouvelle politique de confidentialité. La cueillette, l'utilisation et la communication de vos renseignements seront assujetties à la version de la politique qui est alors affichée et en vigueur.

6. Traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Si vous désirez faire une plainte concernant le traitement de vos renseignements personnels, celle-ci devra être adressée au responsable à la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

Nathalie Lavoie, directrice générale
CAAP BSL
311-125, boul. René Lepage Est
Rimouski (Québec)
G5L 1N9

nathalie.lavoie@caapbsl.org

Si, compte tenu de certaines contraintes, nous ne pouvons 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. Une absence de réponse 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, et ce, à l'intérieur des 30 jours suivant l'échéance du délai :

Commission d'accès à l'information :

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

<https://www.cai.gouv.qc.ca/>

Mise à jour en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2023