



## **POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **PRÉAMABULE (Objet et champ d'application)**

La présente politique a pour objectif d'encadrer la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la protection des renseignements personnels par Tel-Aide Montréal, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec), telle que modifiée par la Loi 25.

Elle s'applique à l'ensemble des activités de l'organisation et à toute personne dont les renseignements personnels sont traités dans ce cadre, notamment les personnes appelantes, les bénévoles, les employé·e·s, les membres du conseil d'administration, les donateurs, les partenaires et toute autre personne en interaction avec Tel-Aide Montréal. Elle s'applique également à toute personne ou entité qui agit pour le compte de l'organisation.

### **1. Définitions**

Un renseignement personnel désigne toute information concernant une personne physique identifiable, directement ou indirectement. Il peut notamment s'agir du nom, des coordonnées, de renseignements financiers, professionnels, administratifs ou de toute autre information permettant d'identifier une personne.

### **2. Responsable de la protection des renseignements personnels**

La direction générale de Tel-Aide Montréal agit à titre de responsable de la protection des renseignements personnels. Elle est chargée de veiller à l'application de la présente politique et au respect des obligations légales en matière de protection des renseignements personnels.

Toute question, demande ou plainte relative à la protection des renseignements personnels peut être adressée à l'adresse suivante : [vieprivee@telaide.org](mailto:vieprivee@telaide.org).

### **3. Principes de collecte et de minimisation**

Tel-Aide Montréal ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de sa mission et à la conduite de ses activités. La collecte est effectuée de manière transparente, licite et à des fins déterminées, explicites et légitimes.

L'organisation s'efforce de limiter la quantité de renseignements personnels collectés et, lorsque cela est possible, de privilégier l'utilisation de renseignements anonymisés ou agrégés.

Le respect de l'anonymat constitue un principe fondamental de Tel-Aide Montréal.

Les services d'écoute sont offerts de manière anonyme et aucun renseignement permettant d'identifier une personne appelante n'est volontairement recueilli, sauf dans les situations exceptionnelles prévues par la loi.

#### **4. Types de renseignements personnels collectés**

Selon le contexte et la nature des activités, Tel-Aide Montréal peut recueillir différents types de renseignements personnels, notamment :

- des renseignements d'identification, tels que le nom, l'adresse et les coordonnées;
- des renseignements financiers, par exemple dans le cadre de dons, de remboursements ou de la gestion de la paie;
- des renseignements professionnels, tels que des CV, des références, des formations ou des évaluations;
- des renseignements liés à la relation de bénévolat ou d'emploi, incluant la gestion des horaires, de la formation et du suivi;
- des données techniques associées à l'utilisation des outils numériques et des communications.

Ces renseignements sont recueillis uniquement dans la mesure où ils sont pertinents, adéquats et nécessaires aux fins poursuivies.

#### **5. Finalités de la collecte et de l'utilisation**

Les renseignements personnels sont utilisés afin de permettre à Tel-Aide Montréal de réaliser sa mission et d'assurer le bon fonctionnement de ses activités.

Ils peuvent notamment être utilisés pour offrir, maintenir et améliorer les services, recruter et accompagner les bénévoles et les employé·e·s, administrer les dons, assurer la gestion administrative et financière, répondre aux obligations légales et réglementaires, ainsi que produire des analyses ou des statistiques à partir de renseignements non identifiants, lorsque possible.

#### **6. Consentement**

La collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels reposent sur le consentement libre et éclairé des personnes concernées, donné à des fins spécifiques.

Selon les circonstances, ce consentement peut être obtenu verbalement, par écrit ou par voie électronique. Les personnes concernées sont informées des fins poursuivies, des moyens de collecte et de leurs droits.

Le consentement peut être retiré en tout temps, sous réserve des obligations légales applicables et des limites liées à la poursuite de certains services ou activités.

## **7. Communication des renseignements personnels**

Tel-Aide Montréal peut communiquer des renseignements personnels à des tiers lorsque cela est nécessaire à la réalisation de ses activités ou lorsque la loi l'exige.

Ces communications peuvent notamment avoir lieu auprès de fournisseurs de services, de partenaires ou d'autorités publiques. Dans tous les cas, l'organisation limite la communication aux renseignements strictement nécessaires et s'assure que des mesures de protection adéquates sont en place.

Les renseignements personnels peuvent être hébergés au Canada ou ailleurs, notamment par l'entremise de fournisseurs de services technologiques, dans le respect des exigences légales applicables.

## **8. Conservation et destruction**

Les renseignements personnels sont conservés uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été collectés ou afin de respecter les obligations légales applicables.

Des pratiques internes encadrent la conservation, l'archivage et la destruction des renseignements personnels. Lorsqu'ils ne sont plus requis, les renseignements sont détruits ou anonymisés de manière sécuritaire.

## **9. Mesures de sécurité**

Tel-Aide Montréal met en place des mesures de sécurité physiques, techniques et administratives appropriées afin de protéger les renseignements personnels contre l'accès non autorisé, la perte, le vol, la divulgation ou la modification.

L'accès aux renseignements personnels est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions et qui sont soumises à une obligation de confidentialité.

## **10. Incidents de confidentialité**

En cas d'incident de confidentialité présentant un risque de préjudice sérieux, Tel-Aide Montréal prend les mesures nécessaires pour en réduire les impacts et prévenir toute récurrence.

L'organisation avise la Commission d'accès à l'information et les personnes concernées lorsque requis par la loi et tient un registre des incidents de confidentialité conformément aux obligations légales.

## **11. Droits des personnes**

Toute personne dispose de droits à l'égard de ses renseignements personnels, notamment le droit d'accéder à ses renseignements personnels, d'en demander la rectification, de retirer son consentement dans les limites prévues par la loi et de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information.

## **12. Traitement des demandes et des plaintes**

Les demandes d'accès ou de rectification doivent être formulées par écrit à la personne responsable de la protection des renseignements personnel au sein de l'organisme, et sont traitées dans les délais prévus par la loi.

Toute plainte relative à la protection des renseignements personnels est traitée de manière confidentielle, diligente et documentée, selon un processus interne prévu à cette fin.

## **13. Mise à jour de la politique**

La présente politique peut être mise à jour afin de tenir compte de l'évolution des lois, des pratiques organisationnelles ou des technologies. La version en vigueur est rendue accessible selon les modalités habituelles de Tel-Aide Montréal.