



CADRE DE GOUVERNANCE À L'ÉGARD DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Septembre 2023 - Service de nutrition et d'action communautaire

Préambule

Le Cadre de gouvernance vise à renforcer la gouvernance à l'égard de la protection des renseignements personnels que le SNAC détient, par l'établissement des rôles et responsabilités des membres de son personnel tout au long du cycle de vie de ces renseignements.

Ce cadre de gouvernance entre en vigueur par la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, communément appelée loi 25, à compter du 22 septembre 2023.

1. CHAMP D'APPLICATION ET CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

En tant qu'OBNL, le **Service de nutrition et d'action communautaire (SNAC)** recueille des renseignements personnels, notamment ceux de sa clientèle, de ses bénévoles, de ses donateurs et des membres de son personnel. Nous sommes donc assujettis aux dispositions de la Loi sur l'accès et au Règlement sur la diffusion de l'information ainsi que sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 02), au Code civil du Québec, RLRQ c CCQ-1991 et à la Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ c C-12. En cas de divergence entre la Loi et le Cadre de gouvernance, la Loi prévaut.

À noter que ce Cadre de gouvernance s'applique à toute personne qui collecte, utilise, communique, détient ou conserve des renseignements personnels concernant toute personne physique.

2. GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cette section vous donnera pour chaque catégorie le détail des types de renseignements demandés, les moyens de collectes employés, les lieux de stockage, l'utilisation faite des renseignements demandés, la durée du stockage et les moyens de suppression employés afin de détruire ces données.

2.1 Service de dépannages alimentaires et leurs livraisons

Nous recueillons les informations suivantes au moyen d'un formulaire papier d'inscription à compléter sur place, qui est déchiqueté une fois les informations entrées dans le système :

- Nom, prénom et dates de naissance de tous les membres de la famille
- Adresse de la résidence
- Type de logement (HLM, logement privé, co-location, etc.)
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel
- Source de revenu
- Pays d'origine
- Date d'arrivée au Canada

Ces données sont compilées dans :

✓ **CiVi CRM (base de données dans le « nuage ») :**

Ceux qui y ont accès sont la responsable de la banque alimentaire, la directrice générale, la directrice adjointe, le secrétaire et un bénévole qui a aussi signé notre politique de confidentialité. Les formulaires sont déchiquetés quand les informations sont entrées dans la base de données.

Il y a aussi la coop Symbiotic qui a un accès quand nous avons un problème technique quelconque.

✓ **Outil de communication Google Drive (dans nuage) :**

Mêmes personnes que pour CiVi CRM mais on ajoute aussi les bénévoles qui font l'inscription des livraisons payantes et la gestion des livraisons. Celles-ci n'y ont accès que pendant les heures de bénévolat et se servent de nos portables. Les mots de passe sont déjà entrés, donc elles ne les connaissent pas. Elles doivent quand même aussi signer notre politique de confidentialité.

Les chauffeurs (2 employés et parfois des chauffeurs bénévoles) ont aussi les adresses de livraison et les numéros de téléphone des personnes où ils vont livrer évidemment.

La responsable de la banque alimentaire voit à ce que les documents soient déchiquetés quand les chauffeurs ont terminé.

Nous demandons ces informations afin de pouvoir fournir des statistiques à nos bailleurs de fonds. Ces données informatiques seront détruites après 3 ans d'inactivité à moins d'avis contraire de la part des personnes concernées.

2.2 Livraisons de plats congelés ou de commande de traiteurs

Nous recueillons les informations suivantes afin de pouvoir offrir le service :

- Nom et prénom de la personne ou nom de l'organisme
- Adresse de livraison et de facturation
- Numéro de téléphone et courriel

Ces informations sont dans nos dossiers informatiques (courriels et tableaux) afin de pouvoir faire les factures et assurer un suivi des commandes. Ces informations sont enlevées de notre système après 12 mois d'inactivité.

Évidemment, le chauffeur régulier du SNAC a les adresses de livraison et les numéros de téléphone des personnes où il va livrer. Celles-ci sont sur les sacs de livraisons qui sont remis aux clients.

2.3 Pour les donateurs :

- Nom et prénom du donateur
- Adresse de la résidence
- Courriel où envoyer le reçu de charité
- Montants des dons ponctuels ou mensuels
- Autres informations données

Ces informations sont conservées dans :

✓ **Outil de communication (Box) (dans nuage) :**

Ceux qui y ont accès sont les 2 postes de direction et l'auditeur (copie papier seulement pour lui), qui a une responsabilité professionnelle. Nous y inscrivons tous les dons reçus, de quelques façons que ce soit (argent comptant, chèque, don directement via notre site Internet).

✓ **Zeffy (dans nuage) :**

Est une plateforme sur Internet. Il n'y a que les 2 directions qui y ont accès avec un mot de passe. Des copies papier du tableau des donateurs est dans la filière (barrée) du bureau de la direction. Le comptable en a aussi une copie lorsqu'il fait notre audit.

✓ **CiVi CRM (dans nuage) :**

Les seules personnes à avoir accès à cette section sont les 2 postes de direction et ceux qui gèrent CiVi. Mais ils ont signé l'entente de confidentialité même s'ils sont tenus professionnellement de ne rien divulguer ou partager.

Nous demandons ces informations afin de pouvoir faire un reçu de charité et avoir une base de données pour nos futures campagnes de financement. Ces données seront détruites après 7 ans.

2.4 Pour les bénévoles :

- Nom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel
- Date de naissance

✓ **CiVi CRM (base de données dans le « nuage ») :**

Ceux qui y ont accès sont la responsable de la banque alimentaire, la directrice générale, la directrice adjointe, le secrétaire et un bénévole qui a signé notre politique de confidentialité. Les mots de passe seront changés quand les membres de l'équipe quitteront l'organisme ou que le bénévole arrêtera son bénévolat.

Nous demandons ces informations afin de les mettre dans notre base de données de bénévoles et pouvoir vous contacter quand nous en avons besoin. Ces données seront détruites après 2 ans d'inactivité, à moins que vous nous demandiez de les effacer avant ce terme.

2.5 Pour les employés :

- Nom et prénom
- Adresse du domicile
- Numéro d'assurance sociale
- Numéro de téléphone personnel
- Adresse courriel personnelle
- Spécimen de chèque
- Date de naissance
- Contact d'urgence

La directrice générale a les informations dans son ordinateur et a une copie papier du contrat. *Employeur D* est responsable du traitement de paies.

Note : chaque employé doit signer le document de confidentialité dès son arrivée au SNAC. Même chose pour les bénévoles qui ont accès à des données. La direction vérifie 2 fois par année que chaque nouvelle personne a signé ce document et que les changements de mots de passe ont été faits s'il y a lieu.

Ces données sont évidemment demandées afin de pouvoir faire les paies des employés. Les informations concernant les données personnelles des personnes engagées seront détruites après 7 ans.

2.6 Site Internet

Nous recueillons certaines informations quand vous allez sur notre site Internet. Nous vous invitons à consulter notre politique sur les témoins (cookies) et la confidentialité à ce sujet. Vous les trouverez dans « gestion des consentements », en bas de l'écran d'accueil.

3. CONSENTEMENT

Le consentement peut être retiré à tout moment en communiquant par écrit avec nous pour chacune des parties de la section précédente.

Concernant les infolettres, toute personne inscrite à notre liste de diffusion y a été ajoutée de son plein gré; soit par une inscription personnelle sur notre site Internet ou par demande spécifique en cochant dans un formulaire d'inscription. Aussi, à chaque infolettre, un formulaire de désinscription est annexé au cas où les internautes souhaiteraient procéder à une désinscription

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'efficacité des mesures de protection des renseignements personnels exige l'attribution claire de rôles et de responsabilités aux différents salariés par la mise en place du Cadre de gouvernance.

Directrice générale : La personne ayant la plus haute autorité au sein du SNAC veille à assurer l'application de ce cadre de gouvernance, ainsi que son accessibilité pour le reste des salariés. En corrélation avec les ressources techniques externes, elle doit assurer la sécurité de l'information et des services informatiques,

Responsable des communications : Elle doit appliquer les demandes spécifiques en termes de protection des renseignements personnels demandés par la direction ainsi qu'entretenir l'analyse des données récoltées par Google Analytics-implanté au site internet-, afin de faire un suivi constant.

Il est entendu que l'ensemble des employé.es de l'organisation s'engage à œuvrer pour la protection des données personnelles détenues. A cet effet, nul n'aura en aucun cas le droit de divulguer ces données à des entités externes au SNAC, que ce soit de manière informatique ou

physique. D'ailleurs, chaque employé.e doit signer un document sur la confidentialité dès son embauche.

De plus, une formation sur les bonnes pratiques concernant les renseignements personnels a été dispensée à la totalité de l'équipe de l'organisation.

Les prestataires offrant des services en ligne avec lesquels le SNAC fait affaire agissent en accord avec leurs propres politiques de confidentialité vis-à-vis des renseignements personnels. Les liens vers ces politiques de confidentialité sont dans le document *Politique de confidentialité* que l'on peut retrouver sur notre site Internet.

5. DEMANDES DE DESTRUCTIONS, ANONYMISATION ET DÉINDEXATION

Toute demande de destruction, anonymisation et désindexation de renseignements personnels collectés et détenus par le SNAC pourra être déposée à Chantal Comtois, directrice générale :

- Par courriel : info@lesnac.com
- Par courrier : 10780 rue Laverdure, bureau 003, Montréal, Québec H3L 2L9, Canada

La personne assignée sera chargée de notifier l'émetteur de la demande une fois la tâche accomplie. Il faut noter que dans le cas où la nature des informations ne permette pas l'anonymisation ou la désindexation, seule la destruction des renseignements sera possible. Le SNAC ne peut procéder à la suppression des renseignements que si cela est conforme avec les délais de conservation imposés par la loi.

6. GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Lorsque le SNAC a des motifs de croire qu'il s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'il détient, il prend des mesures visant à diminuer les risques qu'un préjudice soit causé. Le SNAC tient un registre des incidents de confidentialité, dont le contenu est déterminé par la Loi sur l'accès.

7. FORMATIONS

Ce cadre de gouvernance sera présenté lors d'une formation qui sera donnée aux employés en octobre 2023.