

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE GOUVERNANCE À L'ÉGARD DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (RP) DÉTENUS PAR L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES APHASIQUES

PRÉAMBULE :

L'Association Québécoise des Personnes Aphasiques (l' « **AQPA** ») est une personne morale sans but lucratif de régime provincial dont la mission est de créer une communauté d'appartenance où les personnes aphasiques reçoivent des services qui favorisent leur intégration dans la société et où leurs proches sont épaulés dans leur rôle de soutien.

Dans le cadre de sa mission et de ses activités, l'AQPA recueille et utilise des renseignements personnels.

L'AQPA est soumise à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (la « **Loi** »). À cette fin, elle est responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient et de se conformer à la Loi.

La présente politique vise à assurer la protection des renseignements personnels et à encadrer la manière dont l'AQPA les collecte, les utilise, les communique, les conserve et les détruit. De plus, elle vise à informer toute personne intéressée sur la manière dont l'AQPA traite leurs renseignements personnels.

Bien que les renseignements collectés automatiquement sur son site web ne peuvent généralement pas être considérés comme des renseignements personnels, dans le sens où ceux-ci ne sont pas collectés de façon à nous permettre de vous identifier personnellement, l'Annexe « **B** » de la présente politique vise également à renseigner les personnes intéressées sur les pratiques de l'AQPA en matière d'utilisation des témoins de navigation.

DÉFINITIONS :

Un renseignement personnel (ci-après « **RP** ») est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier, de manière directe ou indirecte. À titre d'exemple, voici des **RP** que l'AQPA peut collecter sur certains individus :

- Nom et coordonnées
- Adresses domiciliaires et électroniques
- Données démographiques (Genre, date de naissance)
- Langues parlées
- Renseignements sur les contributions, les cotisations
- Renseignements sur l'état de santé
- Statut d'adhésion à l'AQPA

Un renseignement personnel sensible (ci-après « **RP Sensible** ») est un renseignement qui, en raison de sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée. À titre d'exemple, voici des **RP Sensibles** que l'AQPA peut collecter sur certains individus :

- Dossier médical

- Suivis médicaux et notes des intervenants
- Copie d'un certificat de naissance
- Antécédents judiciaires
- Renseignements détaillés sur l'état de santé
- Liste de médicaments

APPLICATION

La présente politique s'applique aux dirigeants, employés, consultants, bénévoles, partenaires, organisations affiliées et tous autres tiers qui représentent ou œuvrent pour le compte de l'AQPA.

Elle vise tous les types de **RP** et **RP Sensibles** que l'AQPA collecte, gère et utilise, que ce soit les **RP** et **RP Sensibles** de ses membres, de ses donateurs, de ses participants, des intervenants, des employés, de ses bénévoles ou de toute autre personne impliquée de près ou de loin auprès de l'AQPA selon le type de contact dans sa plateforme, tels qu'ils sont décrits en Annexe A des présentes.

1. Consentement à la collecte des RP et RP Sensibles

De manière générale, l'AQPA obtient le consentement à la collecte des **RP** et **RP Sensibles** avant la collecte, en expliquant les fins de cette collecte. Le consentement à la collecte est fait de manière explicite ou implicite, selon le cas. Si possible, l'AQPA utilise un formulaire de consentement écrit au moment de la collecte.

Lorsque l'AQPA collecte des **RP** et **RP Sensibles** sur des personnes de moins de 14 ans, le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur doit consentir à la collecte, à moins que celle-ci soit manifestement au bénéfice de ce mineur, de l'opinion des intervenants de l'AQPA.

2. Collecte des RP et RP Sensibles

Dans le cadre de ses activités, l'AQPA collecte divers types de **RP** et de **RP Sensibles**, et ce, à différentes fins, tels que plus amplement décrits en Annexe A des présentes.

Généralement, la collecte des **RP** et **RP Sensibles** se fait directement auprès de la personne qui sollicite des services pour elle-même ou autrui, ou souhaite s'impliquer auprès de l'AQPA. Elle peut aussi se faire en partie via des références d'intervenants qui vous réfèrent à l'AQPA.

Au moment de la collecte, l'AQPA informe les personnes concernées des informations suivantes :

- Les fins auxquelles sont recueillis les **RP** et **RP Sensibles**;
- Les moyens par lesquels sont recueillis les **RP** et **RP Sensibles**;
- Les droits d'accès et de rectification des **RP** et **RP Sensibles** prévus à la Loi; et
- Leur droit de retirer son consentement à l'utilisation et la communication des **RP** et **RP Sensibles** recueillis.

Toute personne a l'occasion de consentir ou non à la collecte des **RP** et **RP Sensibles** nécessaires à l'AQPA, comme mentionné en section 1.

3. Accès aux RP et RP Sensibles et mesures de sécurité

Les **RP** et **RP Sensibles** que l'AQPA détient sont conservés dans une application web de type « Gestion de la relation client » (traduction de CRM – Customer Relationship Management) intégrée, comme extension, à une plateforme sécurisée Wordpress et hébergée chez Web Hosting Canada

(WHC), un fournisseur de services d'hébergement dont les serveurs sont situés au Canada (ci-après la « **Plateforme CRM** »).

L'installation, la maintenance, la mise à jour, la gestion des accès, la sécurité applicative (création des comptes, permissions) et technologique de l'application et de la plateforme d'hébergement sont sous la responsabilité d'une informaticienne engagée par l'AQPA comme sous-traitante. Elle a signé une entente de confidentialité en faveur de l'AQPA.

L'AQPA limite l'accès aux **RP** et **RP Sensibles** aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Elle crée autant de type d'accès que nécessaire pour s'assurer de personnaliser et limiter les accès des différentes personnes aux **RP** et **RP Sensibles**.

À cette fin, l'AQPA protège par mot de passe unique l'accès à chaque utilisateur de la Plateforme CRM. Toute personne qui n'a plus besoin d'avoir accès aux **RP** et **RP Sensibles** détenus par l'AQPA voit son accès à la Plateforme CRM révoqué en temps opportun.

Toutes les personnes qui peuvent avoir accès aux **RP** et **RP Sensibles** qu'elle détient ont signé des ententes de confidentialité en faveur de l'AQPA.

Ils s'engagent également à respecter la présente politique et s'assurer du traitement des **RP** et **RP Sensibles** durant tout leur cycle de vie de la façon la plus sécuritaire possible.

4. Utilisation des **RP** et **RP Sensibles**

L'AQPA limite l'utilisation des **RP** et **RP Sensibles** aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, telles que décrites dans la présente politique (notamment en Annexe A) ou telles que décrites au moment de la collecte.

Toutefois, dans certains cas d'exception prévus par la Loi, l'AQPA pourra utiliser les **RP** et **RP Sensibles** détenus sans le consentement de la personne :

- Si l'AQPA juge que les fins d'utilisation des **RP** et **RP Sensibles** sont compatibles avec les fins pour lesquelles les **RP** avaient été recueillis (*exemple : proposition d'une activité similaire ou nouvelle, invitation à un événement similaire ou nouveau*);
- Si l'AQPA juge que les fins d'utilisation des **RP** et **RP Sensibles** sont manifestement au bénéfice de la personne (*exemple : à des fins médicales ou à des fins d'aide*);
- Si l'AQPA juge que l'utilisation des **RP** et **RP Sensibles** est nécessaire afin d'éviter une situation de fraude (*exemple : pour valider l'identité de quelqu'un en cas de doute sur son identité*);
- Si l'AQPA juge que l'utilisation des **RP** et **RP Sensibles** est nécessaire pour fournir un service demandé par la personne concernée (*exemple : transport adapté, service à domicile, appel ou visite d'amitié, etc.*); et
- Si l'AQPA juge que l'utilisation des **RP** et **RP Sensibles** est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (et que les **RP** et **RP Sensibles** sont traités de façon dépersonnalisée).

Si l'AQPA entend utiliser les **RP** et **RP Sensibles** à d'autres fins qui ne sont pas prévues dans l'une des exceptions ci-dessus, la personne concernée devra donner son consentement à une telle utilisation. S'il s'agit d'un **RP Sensible**, ce consentement devra être explicite.

Pour l'utilisation des **RP** et **RP Sensibles** à des fins de prospection philanthropique, le consentement sera recueilli de façon explicite.

5. Communication des RP et RP Sensibles

Règle générale, l'AQPA ne communiquera pas les **RP** et **RP Sensibles** qu'elle détient à quiconque sans l'autorisation de la personne concernée, à moins d'une exception prévue aux présentes ou dans la Loi. Ce consentement devra être donné de manière explicite dès lors qu'il s'agit d'un **RP Sensible**.

Cependant, dans le cadre de ses activités, l'AQPA peut sous-traiter en tout ou en partie l'organisation, le déroulement ou l'exécution de certaines activités ou communications. À cette fin, elle communique les **RP** nécessaires à la tenue de ces activités à ses partenaires conformément à l'Utilisation des **RP** prévue à la section 4 ci-dessus. Lorsque c'est le cas, l'AQPA souscrit à des ententes de confidentialité rigoureuses avec ces partenaires. L'AQPA en fait également mention aux personnes concernées lors de la collecte des **RP**.

Dans certains autres cas prévus par la Loi, l'AQPA peut communiquer des **RP** et **RP Sensibles** sans le consentement des personnes concernées.

Dans de rares cas, l'AQPA pourrait être amenée à communiquer des **RP** et **RP Sensibles** à l'extérieur du Québec, par exemple, si un individu déménageait à l'extérieur de la province et demandait à ce que des **RP** et **RP Sensibles** soient transmis à des intervenants ou si l'AQPA faisait affaire avec des partenaires à l'extérieur de la province.

6. Conservation et destruction des RP et RP Sensibles

L'AQPA conserve les **RP** et **RP Sensibles** qu'elle détient sur un individu pendant la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été demandés. Cette durée peut varier selon le type d'individu et les raisons pour lesquelles il a été en contact avec l'AQPA.

Une fois la réalisation des fins pour lesquelles les **RP** et **RP Sensibles** avaient été demandés, l'AQPA s'assure de détruire les **RP** et **RP Sensibles** ou de les anonymiser de façon irréversible et sécuritaire.

En ce qui concerne les donateurs qui n'ont pas d'autres liens avec l'AQPA que leur statut de donateur, l'AQPA s'engage à conserver les **RP** et **RP Sensibles** obtenus de ses donateurs pour une durée maximale de 10 ans suivant la date leur dernier don ou de leur dernier consentement à l'utilisation des **RP** et **RP Sensibles**, la date la plus récente ayant préséance.

7. Droits d'accès, de rectification et de retrait du consentement

Les personnes sur lesquelles l'AQPA détient des **RP** et **RP Sensibles** ont le droit, en tout temps, via la procédure décrite ci-après de contacter l'AQPA pour :

- Connaître les **RP** et **RP Sensibles** que l'AQPA détient sur elles;
- Connaître les catégories de personnes au sein de l'AQPA qui ont accès aux **RP** et **RP Sensibles** détenus sur elles;
- Connaître la durée de conservation des **RP** et **RP Sensibles** détenues sur elles;
- Demander l'accès aux **RP** et **RP Sensibles** détenus sur elles;

- Demander une correction aux **RP** et **RP Sensibles** si ceux-ci sont incomplets, inexacts ou équivoques;
- Demander que l'AQPA cesse d'utiliser les **RP** et **RP Sensibles** qui les concernent; et/ou
- Demander à ce que les **RP** et **RP Sensibles** qui les concernent soient anonymisés.

L'AQPA donnera suite à ces demandes dans un délai maximal de 30 jours à moins que la Loi prévoit une exception ou une interdiction de ce faire.

Pour ce faire, la personne concernée doit faire une demande écrite (par courriel ou par la poste) adressée à la Responsable de la protection des renseignements personnels de l'AQPA à l'adresse décrite en section 9 ci-dessous. La Responsable de la protection des renseignements personnels aura trente (30) jours à compter de la date de réception de la demande pour y donner suite. En cas de refus, celui-ci sera motivé par une disposition légale et indiquera les recours possibles en vertu de la Loi et le délai pour les exercer.

8. Processus de traitement des plaintes en lien avec la présente politique

Tout individu qui souhaite déposer une plainte en lien avec la gouvernance de l'AQPA eu égard à la gestion des **RP** et **RP Sensibles** doit le faire par écrit et envoyer sa plainte à la Responsable de la protection des **RP** et **RP Sensibles** de l'AQPA dont l'adresse est décrite en section 9 ci-dessous.

Dépôt et réception d'une plainte :

La plainte doit inclure les éléments suivants, sans quoi elle ne pourra être considérée comme recevable :

- Le nom du plaignant;
- Son adresse domiciliaire;
- Son numéro de téléphone;
- Son courriel; et
- Les motifs de la plainte.

La Responsable de la protection des **RP** et **RP Sensibles** de l'AQPA accusera réception de la plainte auprès du plaignant dès que possible. L'accusé de réception devra contenir les informations suivantes :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à l'AQPA, 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 sera réputée abandonnée;
- Une copie de la politique de traitement des plaintes.

Traitement de la plainte :

Toute plainte reçue sera traitée de manière confidentielle.

Dans les trente (30) jours de la réception de la plainte complète, la Responsable de la protection des **RP** et **RP Sensibles** devra la traiter, puis envoyer une réponse finale, écrite et motivée au plaignant.

Si l'AQPA ne peut pas traiter la plainte dans ce délai de 30 jours, le plaignant devra être informé par écrit des motifs du retard et du délai dans lequel sa plainte sera traitée.

9. Responsable de la protection des RP et RP Sensibles

Les coordonnées de la Responsable de la protection des **RP** et **RP Sensibles** sont les suivantes :

Mme Françoise Rollin, Directrice générale de l'AQPA

Adresse : 4450 rue Saint-Hubert, bureau 510, Montréal (Québec) H2J 2W9, 514-277-5678 poste 1.

Adresse courriel : direction@aphasie.ca.

Publiée le 20 septembre 2023
Mise à jour le 20 septembre 2023

ANNEXE A

L'Annexe A consiste en une liste exhaustive sur les types de **RP** et **RP Sensibles** que l'AQPA peut collecter et utiliser.

| Type de contact avec l'AQPA | Types de RP et RP Sensibles susceptibles d'être recueillis | Fins auxquelles les RP et RP Sensibles sont recueillis et utilisés | Moyens de collecte |
|--|---|---|--|
| <p style="text-align: center;">Personne aphasique/dysarthrique</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Employeur actuel ou passé et fonctions • Courriel • Numéros de téléphone • Origine du contact • Adresse résidentielle • Identité de genre • Date de naissance • Date de décès • Participation aux activités • Notes de suivi des activités • Numéro d'assurance maladie • État de santé • Liste de médicaments • Type d'aphasie/ dysarthrie • Cause médicale de l'aphasie/ dysarthrie • Date du 1^{er} événement • Date du dernier événement • Difficultés actuelles • Autres notes médicales • Contributions et adhésions • Contact d'urgence • Conjoint ou Frère/Sœur • Intervenant • Certificat de citoyenneté (CREP) • Certificat de naissance (CREP) • Lieu de naissance (CREP) • Prénom et nom du père (CREP) • Prénom et nom de la mère (CREP) • Preuve de résidence (CREP) | <ul style="list-style-type: none"> • Identification • Communication (questions, remerciements, annulation ou confirmation d'événement, invitations) • Jumelage selon le profil, les préférences, l'adresse, etc. • Connaître les contacts à informer ou de qui obtenir des informations complémentaires • Participation à certains programmes (CREP) • Personnalisation et adaptation de l'offre de services et des communications • Remise de données statistiques dans le cadre de programmes et/ou subventions • Identification et lien face au MSSS et/ou CLSC • Ajout de préférences • Remerciements et reconnaissance • Raisons fiscales • Identifier les besoins selon les | <ul style="list-style-type: none"> • En personne avec un employé de l'AQPA qui recueille verbalement les informations • Via une référence écrite ou téléphonique • Par courriel |

| | | | |
|-------------|--|--|--|
| | | disponibilités • Gouvernance et invitations aux assemblées • Urgence et aide (allergie, maladie, etc.) | |
| Bénévole | <ul style="list-style-type: none"> Nom Courriel Numéros de téléphone Adresse résidentielle Identité de genre Date de naissance Date de décès Notes (Disponibilités) Lieu de naissance Adresses précédentes (5 ans) Antécédents judiciaires Copie d'une carte d'identité Établissement de formation Langue maternelle État de santé Liste de médicaments Contributions et adhésions Contact d'urgence Lettre de recommandation ou employeur antérieur Participation aux activités | <ul style="list-style-type: none"> Identification Communication Jumelage selon le profil, les préférences, l'adresse, etc. Données statistiques Vérification des antécédents judiciaires par le SPVM Ajout de préférences Remerciements et reconnaissance Identifier les besoins selon les disponibilités Urgence et aide (allergie, maladie, etc.) Raisons fiscales | <ul style="list-style-type: none"> Par formulaire Par téléphone En personne Par courriel |
| Contractuel | <ul style="list-style-type: none"> Nom Courriel Numéros de téléphone Adresse résidentielle Identité de genre Date de naissance Numéro d'assurance sociale Date de décès Relations Contributions et adhésions Participation aux activités | <ul style="list-style-type: none"> Identification Communication Envoi de paiements Gestion de la paye Archivage Référencement et invitations Remerciements et reconnaissance Raisons fiscales Données statistiques | <ul style="list-style-type: none"> Par formulaire Par téléphone Par courriel En personne |
| | <ul style="list-style-type: none"> Nom Courriel Numéros de téléphone | <ul style="list-style-type: none"> Identification Communication Gestion de la paye | <ul style="list-style-type: none"> Par formulaire Par téléphone Par courriel |

| | | | |
|---------------------|--|--|--|
| Employé | <ul style="list-style-type: none"> • Adresse résidentielle • Identité de genre • Date de naissance • Date de décès • Relations • Contributions et adhésions • Numéro d'assurance sociale • Salaire • Contact d'urgence • Lieu de naissance • Adresses précédentes (5 ans) • Antécédents judiciaires • Copie d'une carte d'identité • Spécimen chèque • Lettre de recommandation ou employeur antérieur • Participation aux activités | <ul style="list-style-type: none"> • Vérification des antécédents (SPVM) • Vérification des références • Archivage • Référencement et invitations • Remerciements et reconnaissance • Raisons fiscales • Données statistiques • Urgence et sécurité (allergie, maladie, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • En personne |
| Proche | <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Courriel • Numéros de téléphone • Adresse résidentielle • Identité de genre • Date de naissance • Date de décès • Relations • Contributions et adhésions • Participation aux activités • Notes d'intervention (SAPPA) | <ul style="list-style-type: none"> • Identification • Communication • Envoi de paiements • Gestion de la paye • Archivage • Référencement et invitations • Remerciements et reconnaissance • Raisons fiscales • Données statistiques • Suivi d'ateliers, participations et adaptation de l'offre (SAPPA) | <ul style="list-style-type: none"> • Par formulaire • Par téléphone • En personne • Par courriel |
| Intervenant externe | <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Courriel • Numéros de téléphone • Adresse résidentielle • Identité de genre • Date de naissance • Date de décès • Relations • Contributions et adhésions • Participation aux activités | <ul style="list-style-type: none"> • Identification • Communication • Archivage • Référencement et invitations • Remerciements et reconnaissance • Raisons fiscales • Données statistiques | <ul style="list-style-type: none"> • Par formulaire • Par téléphone • En personne • Par courriel |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | | |
| Membre du C.A. AQPA | <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Courriel • Numéros de téléphone • Adresse résidentielle • Identité de genre • Date de naissance • Date de décès • Relations • Contributions et adhésions • Participation aux activités | <ul style="list-style-type: none"> • Identification • Communication • Archivage • Référencement et invitations • Remerciements et reconnaissance • Raisons fiscales • Données statistiques | <ul style="list-style-type: none"> • Par formulaire • Par téléphone • En personne • Par courriel |
| Orthophoniste, éducateur spécialisé, etc... (référent ou partenaire) | <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Courriel • Numéros de téléphone • Adresse résidentielle • Identité de genre • Date de naissance • Date de décès • Relations • Contributions et adhésions • Participation aux activités | <ul style="list-style-type: none"> • Identification • Communication • Archivage • Référencement et invitations • Remerciements et reconnaissance • Raisons fiscales • Données statistiques | <ul style="list-style-type: none"> • Par formulaire • Par téléphone • En personne • Par courriel |
| Autre | <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Courriel • Numéros de téléphone • Adresse résidentielle • Identité de genre • Date de naissance • Date de décès • Relations • Contributions et adhésions • Participation aux activités | <ul style="list-style-type: none"> • Identification • Communication • Archivage • Référencement et invitations • Remerciements et reconnaissance • Raisons fiscales • Données statistiques | <ul style="list-style-type: none"> • Par formulaire • Par téléphone • En personne • Par courriel |

ANNEXE « B »

Politique d'utilisation des témoins de l'AQPA

L'AQPA peut utiliser des fichiers témoins (« cookies »), des balises Internet, des pixels invisibles, des fichiers journal ou autres technologies pour collecter certains **RP** et **RP Sensibles** relatifs aux visiteurs sur nos sites Web, ainsi que sur les destinataires de nos infolettres, invitations et autres communications. Les témoins sont des éléments d'information transmis par le serveur au navigateur lors d'une visite du site Internet et qui permettent d'identifier de façon unique la connexion en cours.

Ces données peuvent inclure des informations telles que votre adresse Internet (IP), le type de navigateur, la version du navigateur, les pages de notre site que vous consultez, l'heure et la date de votre visite, le temps de consultation et toutes autres statistiques.

Les témoins utilisés servent notamment à retrouver l'historique de recherche ainsi que les paniers (ex : paiement de cotisations ou de frais d'adhésion) liés à la session et pour faciliter l'expérience de navigation en ligne de l'utilisateur. Il est important de savoir que, l'activation de l'option témoins peut, selon la configuration choisie, permettre à d'autres serveurs d'installer des témoins sur votre système. Vous pouvez définir les paramètres de votre navigateur pour qu'il vous informe de la présence de témoins, vous laissant ainsi la possibilité de les accepter ou non.

Veillez noter que notre site web pourrait contenir des liens ou renvois vers des sites de tierces parties. La présente politique cesse de s'appliquer au moment de quitter notre site web et l'AQPA n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de **RP** et **RP Sensibles** par ces tiers ou via ces sources externes.