



# Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels 1.0

<b>Numéro de politique :</b>	01.0-CONFIDENTIALITÉ-RENS.PERSO-SCAMA-23	<b>Nombre de pages :</b>	13
<b>Approuvé par :</b>	CA	<b>Fréquence de révision :</b>	Au besoin
<b>Adoptée le :</b>	10 octobre 2023		

## Historique des révisions :

Version	Réviseur	Modifications	Date d'approbation par le CA
Version 0.1	DG, Stéphanie Froissart	Création	7 septembre 2023
Version 0.2	Équipe SCAMA	Personnalisation selon différents services	28 septembre 2023
Version 1.0	Conseil d'administration		10 octobre 2023

## Notes :

- Afin de faciliter la lecture, le masculin est employé comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes;

# Contexte

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour le centre SCAMA. Dans un contexte où de nouvelles dispositions entrent en vigueur afin de baliser la protection des renseignements personnels et la vie privée (Loi 25), SCAMA souhaite se doter d'une politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels pour protéger la vie privée et l'intégrité de toute personne en lien avec son organisation.

La présente politique s'applique aux relations entre toutes personnes qu'elles soient administratrices, donatrices, membres du personnel, bénévoles, membres, partenaires ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillant ou étant présentes dans les différents locaux de SCAMA, qu'elles soient homme ou femme.

Étant donné que le centre SCAMA :

- est une organisation à but non lucratif,
- avec un nombre limité d'employés ayant accès aux renseignements personnels,
- offrant des services à moins de 1000 membres,

la présente politique se permet d'inclure des éléments de procédures et ce, afin de concentrer l'ensemble des informations relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels dans un unique document, aisément compréhensible puisqu'il est élaboré pour le public.

## Avant-propos

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur de l'organisme SCAMA. Elle traite notamment des renseignements concernant ses membres en règle, les membres du conseil d'administration, les membres du personnel ainsi que les bénévoles.

En naviguant sur les sites Internet et les réseaux sociaux de SCAMA et DICI Intergénération ou en participant aux activités offertes par l'organisme SCAMA, nos usagers reconnaissent avoir lu et compris la présente politique et consentent à ce que leurs données et renseignements personnels soient traités en conformité avec cette dernière.

## Table des matières

Contexte .....	2
Avant-propos .....	2
1. Objectifs .....	4
2. Définitions .....	4
3. Engagements de SCAMA .....	4
4. Normes de discrétion .....	5
5. Normes de confidentialité .....	5
6. Normes d'échange d'information, tenue de dossier et mesures de sécurité .....	5
6.1 Échanges d'informations à l'extérieur de SCAMA .....	5
6.2 Échanges d'informations au sein de SCAMA .....	6
6.3 Règles à respecter concernant la tenue de dossier .....	6
6.4 Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information .....	6
6.5 Procédures de conservation et de destruction des renseignements personnels .....	7
6.5.1 Catégorisation des renseignements personnels .....	7
6.5.2 Durée de conservation des renseignements personnels .....	7
6.5.3 Méthodes de stockage sécurisé .....	8
6.5.4 Destruction des renseignements personnels .....	8
6.5.5 Formation et sensibilisation du personnel .....	8
7. Droits des personnes .....	8
7.1 Portabilité .....	8
7.2 Désindexation .....	9
8. Modalités d'application .....	9
8.1 Modalités de recueil du consentement .....	9
8.2 Objectifs et finalités de la collecte de données .....	9
8.3 Renseignements personnels collectés .....	10
8.4 Procédés de traitement utilisés .....	11
8.5 Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels .....	11
9. Signalement des incidents de confidentialité .....	11
10. Processus de plainte .....	11
10.1 Réception des plaintes .....	11
10.2 Évaluation préliminaire .....	12
10.3 Enquête et analyse .....	12
10.4 Résolution de la plainte .....	12
10.5 Communication avec le plaignant .....	12
10.6 Clôture de la plainte .....	12
11. Personne responsable de la conformité .....	12
12. Entrée en vigueur .....	13

## 1. Objectifs

La politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels poursuit les objectifs suivants :

- Informer les usagers, membres, administrateurs, employés, bénévoles, des raisons et de la façon dont SCAMA, ou toute personne agissant en son nom, va collecter et utiliser leurs renseignements personnels;
- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par SCAMA autant physiquement qu'électroniquement;
- Se doter de balises concernant les échanges d'informations tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux de l'organisme.

## 2. Définitions

**Confidentialité** : Le fait de limiter ou d'interdire à d'autres personnes l'accès à des informations privées obtenues dans l'exercice de ses fonctions.

**Renseignements personnels** : tout renseignement qui concerne une personne physique et permet directement ou indirectement, de l'identifier. Dans la mesure du possible, SCAMA cherche à garder anonymes ces renseignements afin qu'ils ne puissent identifier les personnes.

**Conservation** : stockage sécurisé des renseignements personnels pendant la durée requise.

**Destruction** : suppression, élimination ou effacement définitif des renseignements personnels.

**Anonymisation** : processus de modification des renseignements personnels de manière à ne plus permettre en tout temps et de façon irréversible l'identification, directe ou indirecte, des individus concernés.

## 3. Engagements de SCAMA

SCAMA s'engage à respecter les principes de :

**Consentement** - SCAMA s'engage à recueillir vos informations personnelles seulement si vous lui en donnez la permission via une fiche de consentement.

**Responsabilité** - SCAMA assume la responsabilité de la trajectoire des informations que vous lui remettez et s'engage à les traiter par des méthodes qui en protégeront la confidentialité.

**Transparence** - SCAMA s'engage à agir en toute transparence dans la gestion de vos renseignements personnels en vous informant de sa politique, en vous faisant signer une fiche de consentement et en s'engageant à vous aviser dans le cas où un incident de confidentialité venait à survenir.

Concrètement, SCAMA s'engage à :

- Ne pas collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un usager ou individu avant que ce dernier ne soit bien informé de l'utilisation de ces renseignements personnels;
- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- Partager les renseignements uniquement après réception et consignation au dossier du consentement de l'individu concerné, à moins que le partage ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas le consentement ne sera pas nécessaire;

- Tenir un registre des incidents de confidentialité;
- Mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles;
- Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;
- Appliquer, lors du départ d'un employé qui possédait des accès physiques aux appareils, systèmes et plateformes de SCAMA, une vérification des rôles et accès à l'aide d'une liste de contrôle et ce, afin d'éviter les dommages intentionnels, accidentels ou les pertes de données.
- Appliquer la politique de confidentialité dans le respect de ses valeurs.

#### 4. Normes de discrétion

Toute personne qui, au sein de SCAMA, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de leurs fonctions doit agir avec discrétion. De ce fait, elle doit :

- Respecter la vie privée des personnes;
- Ne pas divulguer l'information confidentielle obtenue au sein de l'organisme;
- Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient;
- Agir selon les valeurs de l'organisme.

#### 5. Normes de confidentialité

Toute personne à l'intérieur de SCAMA, qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces informations.

Exception est faite dans certains cas, où il est essentiel que les intervenants puissent échanger des informations pour une meilleure intervention. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.

#### 6. Normes d'échange d'information, tenue de dossier et mesures de sécurité

##### 6.1 Échanges d'informations à l'extérieur de SCAMA

SCAMA ne partage pas les renseignements personnels avec des entreprises, des organisations, ni des personnes extérieures, à l'exception de nos fournisseurs et partenaires autorisés qui ont besoin d'avoir accès aux renseignements pour les fins énumérées à la présente politique et dans les limites de celle-ci, ainsi que dans les cas suivants:

- Avec le consentement éclairé de personnes concernées;
- Pour le stockage dans des serveurs infonuagiques, dans quel cas les renseignements personnels pourraient transiter par des juridictions tierces. Seules seront retenues les entreprises renommées et dotées de politiques de confidentialité.
- Pour des besoins de traitement externe: SCAMA transmet des renseignements personnels à d'autres entreprises ou personnes de confiance qui les traitent pour son compte, selon ses instructions, conformément à la présente politique de confidentialité, avec un degré de sécurité des données au moins équivalent au sien et dans le respect de toute autre mesure appropriée de sécurité et de confidentialité.
- Pour des raisons juridiques : SCAMA transmet des renseignements personnels en dehors de notre organisme si l'accès à ceux-ci est nécessaire pour se conformer aux lois et

réglementations en vigueur. SCAMA s'engage à ne pas vendre ou louer des renseignements personnels à une tierce partie.

Le conseil d'administration, la direction, les employés et les bénévoles ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à SCAMA, avec des personnes extérieures ou non concernées.

Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

Si tel est le cas, s'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne soient pas entendues par d'autres personnes.

## 6.2 Échanges d'informations au sein de SCAMA

SCAMA s'engage à :

- Limiter les échanges d'informations aux intervenants lors de réunion d'équipe et à les faire dans un endroit sécurisé (ex. : bureau à porte fermée);
- Éviter de discuter des dossiers, des personnes ou des décisions en dehors de ces moments. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et échanger dans un lieu propice à la confidentialité;
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne soient pas entendues par d'autres personnes.

## 6.3 Règles à respecter concernant la tenue de dossier

SCAMA s'engage à :

- N'inscrire au dossier que des informations vraies, pertinentes et nécessaires;
- Éviter de noter des commentaires personnels, des réflexions ou perceptions et s'en tenir aux faits rapportés par la personne concernée ou observée par l'intervenant lui-même.

## 6.4 Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information

### **Bureaux :**

- Fermer les portes des bureaux à l'heure du dîner, en fin de journée ou en cas d'absence.
- Nul n'est autorisé à entrer dans le bureau d'un autre en son absence et sans son autorisation.
- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de SCAMA;

### **Classeurs :**

- Sécuriser les classeurs contenant les dossiers des membres et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements personnels, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables.

### **Ordinateurs et autres :**

- Verrouiller les écrans d'ordinateur à l'heure du dîner ou en cas d'absence;
- Changer le mot de passe (serveur, ordinateur, boîte vocale ou autre) au besoin;
- Veiller à sécuriser le système informatique;

- Veiller à sécuriser le site web;
- Veiller au plan de contingence : signaler les incidents de confidentialité à la commission d'accès à l'information du Québec.

## 6.5 Procédures de conservation et de destruction des renseignements personnels

SCAMA s'engage à :

- Identifier une date de péremption (durée de conservation) d'informations personnelles qui s'avèreraient inutiles dans le temps;
- Conserver les renseignements personnels de façon sécuritaire;
- S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par un membre de l'équipe de travail ou du conseil d'administration à la fin de la période de conservation;
- Détruire tout autre document confidentiel de la même manière;
- S'assurer que la destruction des renseignements personnels est réalisée de manière à ce que les renseignements personnels ne puissent pas être récupérés ou reconstitués;
- Fournir une formation régulière aux employés sur la procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels, ainsi que sur les risques liés à la violation de la vie privée.

### 6.5.1 Catégorisation des renseignements personnels

Les renseignements personnels ont été catégorisés de la façon suivante :

- Renseignements concernant les employés (incluant les stagiaires) de l'organisme;
- Renseignements concernant les membres du conseil d'administration;
- Renseignements concernant les membres/ usagers de l'organisation;
- Renseignements concernant les bénévoles de l'organisation;
- Renseignements concernant les organismes partenaires de l'organisation;
- Renseignements concernant les fournisseurs et prestataires externes de l'organisation.

### 6.5.2 Durée de conservation des renseignements personnels

La durée de conservation pour chacune de ces catégories a été établit de la façon suivante :

- Employés (et stagiaires) de l'organisme : de 1 mois à 7 ans après la fin d'emploi selon le type de renseignement personnel;
- Membres du C.A. : 7 ans après la fin du mandat.
- Membres/ usagers : 7 ans après la fermeture du dossier.
- Bénévoles : de 1 mois à 7 ans après la fermeture du dossier selon le type de renseignement personnel.
- Partenaires : 7 ans après la fin du contrat.
- Fournisseurs et prestataires externes : généralement 7 ans après la fin du contrat.

Pour plus de détails, se référer à l'inventaire complet des renseignements personnels détenus.

Seuls les statistiques ou rapports contenant des données dépersonnalisées et anonymisées pourront être conservés pour des périodes prolongées.

### 6.5.3 Méthodes de stockage sécurisé

Les renseignements personnels se trouvent aux endroits suivants :

<b>Catégorie de renseignements personnels</b>	<b>Lieux de stockage</b>
Renseignements concernant les employés (incluant les stagiaires) de l'organisme	Locaux et plateformes logicielles SCAMA
Renseignements concernant les membres du conseil d'administration	Locaux SCAMA et Registraire des entreprises
Renseignements concernant les membres/ usagers de l'organisation	Locaux et plateformes logicielles SCAMA
Renseignements concernant les bénévoles de l'organisation	Locaux et plateformes logicielles SCAMA
Renseignements concernant les organismes partenaires de l'organisation	Locaux et plateformes logicielles SCAMA
Renseignements concernant les fournisseurs et prestataires externes de l'organisation	Locaux et plateformes logicielles SCAMA

Le degré de sensibilité de chacun de ces lieux de stockage a été établi.

Ces lieux de stockage, qu'ils soient papier ou numérique, sont adéquatement sécurisés.

L'accès à ces lieux de stockage a été restreint aux seules personnes autorisées.

### 6.5.4 Destruction des renseignements personnels

Pour les renseignements personnels sur papier, ils seront totalement déchiquetés.

Pour les renseignements personnels numériques, ils seront totalement supprimés des appareils (ordinateurs, téléphone, tablette, disque dur externe), des serveurs et des outils infonuagiques.

Le calendrier de destruction en fonction de la durée de conservation établie pour chaque catégorie de renseignements personnels sera fait. Les dates de destruction prévues seront impérativement documentées.

### 6.5.5 Formation et sensibilisation du personnel

SCAMA s'engage à s'assurer de fournir une formation régulière aux employés sur la procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels, ainsi que sur les risques liés à la violation de la vie privée.

Cela inclut également la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité des données et à l'importance du respect des procédures établies.

## 7. Droits des personnes

### 7.1 Portabilité

Toute personne dont des renseignements personnels sont détenus par SCAMA est en droit de demander de les consulter dans un délai raisonnable et ce, dans un format usuel.



## 7.2 Désindexation

SCAMA tient à respecter le droit à la désindexation des personnes. De ce fait, toute personne qui en fait la demande peut s'acquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique de SCAMA.

## 8. Modalités d'application

La direction de SCAMA est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité.

Les administrateurs/administratrices, la direction/coordination, les employés et les bénévoles doivent remplir, dès l'entrée en vigueur de cette politique, un formulaire d'engagement à respecter celle-ci. Tous les accès sont retirés dès qu'une personne quitte ses fonctions.

En cas de non-respect de la politique de confidentialité par la direction, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

Si un administrateur, un employé ou un bénévole a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques et règlements de SCAMA. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.

### 8.1 Modalités de recueil du consentement

SCAMA s'engage à recueillir un consentement avant de recueillir les renseignements personnels d'un usager ou d'un individu. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant autorisé. Une section obligatoire du formulaire d'inscription au centre inclut une confirmation au consentement.

Les demandes de service de popote roulante que SCAMA reçoit de l'Association des popotes roulantes de Laval (APRL) incluent déjà une section obligatoire pour la confirmation du consentement.

En ce qui concerne les renseignements personnels des administrateurs bénévoles, la collecte de l'information personnelle ne devra servir qu'aux fins de nos obligations légales et corporatives, notamment telles que la reddition de comptes et le registre des entreprises.

Advenant le souhait d'utiliser les renseignements personnels à une nouvelle fin, l'équipe de SCAMA décrira l'utilisation prévue et demandera à nouveau le consentement à la personne concernée.

Il n'est pas toujours possible, notamment dans le cadre d'une demande de l'État, d'obtenir le consentement de la personne pour recueillir, utiliser ou communiquer ses renseignements personnels. SCAMA s'engage à ne jamais communiquer ce type de renseignements, autrement qu'en conformité avec la présente politique, sauf si la loi l'y oblige ou le permet.

### 8.2 Objectifs et finalités de la collecte de données

Les informations collectées le sont conformément aux finalités et objectifs fixés dans la présente politique de confidentialité.

**Sécurité et protection de la vie privée des usagers de SCAMA.** Les données récoltées permettent de vérifier l'identité et de protéger la vie privée des personnes qui communiquent avec SCAMA par téléphone, par voie électronique ou autrement. SCAMA utilise les données pour protéger la

sécurité des activités offertes et de ses membres. Les fonctionnalités de sécurité en place visent à empêcher le fonctionnement de logiciels malveillants.

**Obligations légales.** Les données sont récoltées pour satisfaire à des obligations issues de lois, règlements ou ententes de services.

**Statistiques mensuelles et annuelles.** Les données sont conservées dans une base de données et sur un serveur sécurisés. Ainsi, les renseignements personnels sont contrôlés et sauvegardés.

**Promotion et communications.** SCAMA peut également utiliser les données recueillies pour des fins de communications promotionnelles.

**Développement de nouvelles activités.** Les données collectées peuvent servir dans un cadre de recherche et développement pour proposer de nouvelles activités aux membres de SCAMA, notamment par le biais de sondages. Par exemple, l'équipe de SCAMA utilise des renseignements personnels qui sont anonymisés afin de mieux comprendre les besoins de nos membres.

Voici et de façon plus détaillée, les principales raisons pour lesquelles SCAMA collecte les renseignements personnels :

**Inscription aux activités du centre communautaire :** collecte et traitement des renseignements personnels permettant l'ouverture du dossier et l'enregistrement de l'adhésion annuelle.

**Inscription au service de dépannage alimentaire :** collecte et traitement des renseignements personnels permettant l'ouverture du dossier et l'enregistrement de l'adhésion annuelle.

**Réception de la demande de service de popote roulante et mise en place du service :** collecte et traitement des données et informations personnelles nécessaires en respect de notre mission et de notre mandat confié par le CISSS de Laval. Les données sont collectées afin de pouvoir communiquer avec la personne pour toute modification ou complétion des renseignements nécessaires à la mise en place du service.

**Demande et suivi d'intervention sociale.** Les données collectées par l'équipe d'intervention sociale sont collectées dans le but de fournir une prestation de service adéquate.

**Suivi mensuel des demandes de service.** Les données collectées par les équipes des popotes roulantes dans le traitement des demandes de services sont compilées dans le but d'analyser la prestation de service et l'état de situation des besoins.

### 8.3 Renseignements personnels collectés

SCAMA peut collecter des renseignements personnels sous diverses formes, toujours licites, et uniquement aux fins nécessaires qui sont divulguées aux usagers ou individus concernés, comme décrit dans la présente politique, ou lorsque permis ou requis par la loi.

La nature exacte des renseignements personnels recueillis ainsi que leur sensibilité peuvent varier en fonction du contexte de la demande de service et le recours à un représentant autorisé. SCAMA doit, en priorité, informer la personne concernée de la nature des renseignements personnels utilisés. Ces données sont ensuite sauvegardées et protégées sans aucune possibilité de transmission sans consentement. Dans la majorité des cas, seuls les renseignements personnels ci-dessous seront demandés et utilisés pour les fins précitées.

**Nom et coordonnées :** prénom et nom de famille, adresse courriel, adresse postale, numéro de téléphone, nom du conjoint ou proche aidant et autres données semblables servant à communiquer avec la personne.

**Données démographiques** : date de naissance, sexe, langue de communication, situation de santé, situation de revenu.

**Rapports d'intervention sociale** : renseignements personnels pertinents recueillis par l'intervenante sociale.

#### 8.4 Procédés de traitement utilisés

SCAMA accorde la plus grande importance à la sécurité des renseignements personnels et s'engage à traiter ceux-ci suivant les normes et standards de l'industrie, uniquement pour les fins pour lesquelles ils sont recueillis, tel que décrit à la présente politique ou dans un avis spécifique à cet effet. Néanmoins, la sauvegarde absolue de ces derniers est impossible compte tenu des limites de sécurité inhérentes à une transmission via Internet. Les renseignements qui sont transmis à SCAMA le sont donc ultimement aux risques et périls de l'utilisateur.

#### 8.5 Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels

SCAMA s'assure que tous les renseignements personnels en sa possession sont aussi exacts, actuels et complets que nécessaire pour les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

Tout usager ou individu a le droit de demander accès à ses renseignements personnels aux fins de vérification et de demander une correction si ces derniers sont inexacts. Si les renseignements personnels sont inexacts ou si la personne souhaite avoir accès à ses renseignements personnels, elle doit faire une demande en utilisant les coordonnées fournies à la fin de la présente politique.

Dans la mesure de ses moyens, SCAMA fournira un accès aux renseignements personnels, en temps opportun. Toutefois, par mesure de sécurité, une vérification de l'identité de la personne sera obligatoire.

Par ailleurs, il peut y avoir des circonstances où SCAMA ne pourra donner accès aux renseignements personnels, notamment, lorsque cela peut mener à la divulgation de renseignements personnels d'une autre personne et que cette personne refuse de consentir à la divulgation de ceux-ci ou lorsque des restrictions juridiques s'appliquent. Si une telle situation se présente, la personne sera avisée de la raison pour laquelle SCAMA ne peut donner accès à ses renseignements personnels.

Si la demande concerne des données apparaissant sur des pages web ou des plateformes de tierces parties, il faudra contacter directement ces tierces parties.

## 9. Signalement des incidents de confidentialité

Une procédure est mise en place pour identifier les incidents de confidentialité et prévoir l'analyse du degré de préjudice selon l'incident en remplissant un registre des incidents qui sera ensuite acheminé aux autorités et victimes.

## 10. Processus de plainte

### 10.1 Réception des plaintes

Les plaintes peuvent être déposées par écrit, par téléphone, par courrier électronique ou via tout autre canal de communication officiel. Elles doivent être enregistrées dans un registre centralisé, accessible uniquement au personnel désigné.

Les employés doivent informer immédiatement le service responsable de la réception des plaintes.

### 10.2 Évaluation préliminaire

Le responsable désigné examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.

Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

### 10.3 Enquête et analyse

Le responsable chargé de la plainte mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.

Le responsable doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte.

Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

### 10.4 Résolution de la plainte

Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.

Les solutions peuvent inclure des mesures correctives, des compensations financières ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

### 10.5 Communication avec le plaignant

Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.

Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

### 10.6 Clôture de la plainte

Une fois la plainte résolue, le responsable de la plainte doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.

Toutes les informations et documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.

## 11. Personne responsable de la conformité

SCAMA nomme la direction générale responsable pour toute question relative à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels et affiche ses coordonnées sur le site web de SCAMA conformément aux exigences de la loi 25. Toute plainte pourra être acheminée à cette personne et sera traitée selon la procédure détaillée dans la section précédente à cet effet.

Pour toute question, pour formuler des commentaires ou pour émettre une plainte au sujet de cette politique, vous pouvez communiquer avec la personne responsable de veiller au respect de cette politique de confidentialité:

Direction générale

SCAMA, 3168 Bd Cartier Ouest, Laval QC

Téléphone: (450) 681-4240 poste 223

Courriel: [vieprivee@centrescama.org](mailto:vieprivee@centrescama.org)

## 12. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 10 octobre 2023 suite à son adoption par le conseil d'administration. Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse. La modification doit respecter les valeurs et les règlements de SCAMA.