



## Politique sur la protection des renseignements personnels et l'accès au dossier de l'utilisateur

Adoptée par le conseil d'administration du  
Carrefour jeunesse-emploi les Etchemins le 18 décembre 2012  
Révisée en juillet 2023

*Cette politique fut élaborée à partir :*

*Du Guide de référence sur la Protection des renseignements personnels et accès au dossier de l'utilisateur. RPOCAA, octobre 2003.*

*De la Politique sur la protection des renseignements personnels et l'accès au dossier de l'utilisateur. CAAP-Chaudière-Appalaches, décembre 2003*

*Révision en juillet 2023 basée sur les changements législatifs apportés par la Loi 25. Commission d'accès à l'information, juillet 2023*

### **RÉDACTION DU GUIDE DE RÉFÉRENCE**

Mme Nathalie Adams	CAAP - Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine
Mme Rolande Beaulieu	CAAP – Mauricie/Centre-du-Québec
Mme Isabelle Tardif	CAAP – Mauricie/Centre-du-Québec

### **COLLABORATION AU GUIDE DE RÉFÉRENCE**

Mme Carole Harvey	CAAP – Saguenay/Lac-Saint-Jean
-------------------	--------------------------------

### **ADAPTATION POUR LE CJE LES ETCHEMINS**

Mme Sonia Boutin	CJE les Etchemins 2012
Mme Suzi-Ann Roy	CJE les Etchemins 2023

### **NOTE**

Dans ce texte, le masculin est pris dans son sens générique et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
<b>PARTIE I : PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	
1. GÉNÉRALITÉS D'APPLICATION	7
2. DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL	7
3. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
4. DÉTENTION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
4.1 Mesures de sécurité	9
4.1.1 Membres du personnel du CJEE	9
4.1.2 Documents papier et informatisés	9
4.1.3 Locaux	9
4.1.4 Utilisation du télécopieur	9
4.1.5 Utilisation du courrier électronique	10
4.1.6 Utilisation des photocopieurs	10
5. UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
5.1 Consentement requis pour l'utilisation de renseignements personnels	11
6. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	11
6.1 Consentement requis pour la communication de renseignements personnels	11
6.2 Qui doit consentir à la communication de renseignements personnels?	12
6.2.1 Concernant un usage de plus de 14 ans	12
6.3 Situations où le consentement n'est pas requis pour communiquer des renseignements personnels	12
6.3.1 Communication des renseignements personnels à l'intérieur du CJEE	13
6.4 Critères de validité d'un consentement	13
7. DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER DE L'USAGER	14
7.1. Qui peut faire une demande d'accès au dossier?	14
7.1.1 Concernant un usager de plus de 14 ans	14
7.2 Comment faire une demande d'accès?	14
7.3 Traitement d'une demande d'accès	15
7.3.1 Accusé de réception	15
7.3.2 Délai de réponse	15
7.3.3 Acceptation d'une demande d'accès	15

7.3.3.1	Procédure à suivre	15
7.3.3.2	Modalités de l'accès	15
7.3.4	Refus à une demande d'accès	16
7.3.5	Conservation de la demande et de la réponse	16
7.5	Frais	16
8.	RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	16
9.	PLAINTES ET QUESTIONS	16
10.	FORMATION ET SENSIBILISATION	17
11.	APPLICATION	17
12.	MISE À JOUR DE LA POLITIQUE	17
<b>PARTIE II : GESTION D'UN DOSSIER</b>		
1.	LES SERVICES OFFERTS PAR LE CJEE	19
2.	CONSTITUTION D'UN DOSSIER D'USAGER	19
3.	CONTENU D'UN DOSSIER D'USAGER	19
4.	CONDITIONS DE FERMETURE D'UN DOSSIER D'USAGER	20
5.	CONSERVATION D'UN DOSSIER D'USAGER FERMÉ	20
5.1	Délai de conservation	20
	CONCLUSION	21
	RÉFÉRENCES	22

## INTRODUCTION

Le Carrefour jeunesse-emploi les Etchemins est un organisme qui s'adresse aux jeunes de 16 à 35 ans afin de les accompagner dans leur processus de cheminement socioprofessionnel, et ce sans discrimination quant à leur statut.

En tant qu'organisme communautaire, il a donc l'obligation de respecter un cadre législatif afin d'assurer le respect de la vie privée et la réputation des personnes qui font appel à ses services. Ainsi, il est tenu de respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Cette loi a pour fondement le *Code civil du Québec* et la *Charte des droits et libertés de la personne*.

La présente politique a donc pour but d'orienter les façons de faire au sein du CJE les Etchemins afin de respecter les droits des usagers de ses services et de préserver en tout temps leur confidentialité. Tous les employés sont donc tenus de l'appliquer et d'en respecter les principes. Cette politique présente donc les modalités d'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* adaptées à la mission et aux services offerts par le CJE les Etchemins.

Cette politique est divisée en deux parties. La première se rapporte à la protection des renseignements personnels lors de la collecte d'information, de la détention, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels, ainsi qu'au droit d'accès et au droit de rectification. La seconde traite de la gestion d'un dossier d'utilisateur en lien avec les services offerts par le CJE les Etchemins.

Des formulaires et des lettres types, adaptés aux services du CJE les Etchemins ont été élaborés afin de faciliter l'application des exigences légales. Ces outils sont disponibles en annexes de même que sur support informatisé.

**PARTIE I**

**PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

## PARTIE I

### **PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Les articles de loi cités dans cette section sont extraits directement de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.R.Q., c.P-39.1). Cependant, seuls les articles se rapportant aux situations les plus fréquemment rencontrées par le CJE les Etchemins sont exposés.

#### **1. GÉNÉRALITÉS D'APPLICATION**

Cette politique est la règle de base pour l'application de mesures de protection des renseignements personnels et de l'accès au dossier. Le CJE les Etchemins a adapté la « *Politique sur la protection des renseignements personnels et d'accès au dossier d'utilisateur* » élaborée par le CAAP Chaudière-Appalaches afin de créer la présente politique. Cette politique est approuvée et adoptée par le conseil d'administration du CJE les Etchemins. Elle est diffusée à tout le personnel et elle est disponible au public sur le site web de l'organisme : [www.cjeetchemins.ca](http://www.cjeetchemins.ca).

La direction du CJE les Etchemins fut responsable de la mise en œuvre de cette politique et elle est également responsable d'en surveiller l'application.

#### **2. DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL**

L'article 1 établit des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers et ce, sans égard à leur nature, leur support ou leur forme, qu'ils soient écrits, graphiques, sonores, visuels, informatisés ou autres.

La définition d'un renseignement personnel est précisée à l'article 2 :

« Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier. »
--

### **3. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Selon les articles 4, 5, 6, 7 et 8, le CJE les Etchemins doit suivre les règles suivantes lors de la collecte de renseignements personnels :

- ✓ Avoir un intérêt sérieux et légitime pour constituer un dossier (article 4);
- ✓ L'objet du dossier, soit le type de service ou le nom du projet (recherche d'emploi, orientation, entrepreneuriat, intervention psychosociale, etc.), doit être clairement identifié (article 4);
- ✓ Les renseignements recueillis ne doivent être que ceux qui sont nécessaires (en droit veut dire une chose absolument indispensable) à l'objet du dossier (article 5);
- ✓ Les renseignements sont recueillis par des moyens licites (article 5);
- ✓ La cueillette de renseignements se fait auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès d'un tiers (article 6);
- ✓ L'identification de la source d'un renseignement obtenu auprès d'une tierce personne ou d'une entreprise est obligatoire (article 7);
- ✓ Le CJE les Etchemins doit informer l'utilisateur de l'objet du dossier, de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui auront accès au dossier au sein de l'organisme, de l'endroit où est détenu son dossier ainsi que des droits d'accès et de rectification (article 8). Un avis écrit à ce sujet sera affiché et présenté par les employés du CJE les Etchemins lors de l'ouverture de tout nouveau dossier d'utilisateur (voir annexe A).

### **4. DÉTENTION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Le caractère confidentiel des renseignements personnels recueillis, détenus, utilisés ou communiqués doit être assuré par des mesures de sécurité appropriées (article 10).

Également, les dossiers constitués et détenus sur autrui doivent être à jour et exacts au moment où ils sont utilisés pour prendre une décision relative à la personne concernée (article 11).

#### **4.1 Mesures de sécurité**

Au sein de notre organisme, le caractère confidentiel et l'intégrité des renseignements personnels doivent être assurés par l'application de mesures de sécurité bien concrètes. Une liste de mesures de sécurité minimales à mettre en pratique suit.



#### **4.1.1 Membres du personnel du CJE les Etchemins**

- ✓ Les membres du personnel de l'organisme, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, doivent s'engager, par écrit, à respecter la confidentialité en signant le contrat de confidentialité prévu à cette fin (voir annexe B);
- ✓ Les membres du personnel, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, sont les seules personnes à avoir accès aux dossiers lorsque le renseignement personnel est requis pour l'exécution de leur tâche.

#### **4.1.2 Documents papier et informatisés**

- ✓ Les documents papier, les documents informatisés et les copies de sécurité sont conservés sous clef et la circulation de ces documents doit être contrôlée;
- ✓ Des mots de passe doivent être utilisés pour accéder aux documents informatisés;
- ✓ Le supérieur immédiat doit révoquer le mot de passe lorsqu'un employé quitte définitivement l'organisme ou est congédié;
- ✓ Les documents de télécopieur ne doivent pas être jetés au rebut mais détruits à la déchiqueteuse;
- ✓ Les renseignements personnels ne doivent pas être à la vue ou laissés sans surveillance lorsque les membres du personnel sont absents de leur lieu de travail;
- ✓ Une déchiqueteuse doit être utilisée pour détruire tous les documents qui se retrouvent dans un dossier d'utilisateur ou tous les documents pouvant contenir des renseignements personnels. Si le volume des documents à détruire exige le recours à une entreprise spécialisée, un contrat doit être établi afin de respecter les règles visant à protéger la confidentialité.

#### **4.1.3 Locaux**

Les locaux doivent être protégés adéquatement et leur accès limité aux seules personnes autorisées.

#### **4.1.4 Utilisation du télécopieur**

Lors de la transmission de document par télécopieur, des mesures de sécurité s'imposent :

- a) Installer le télécopieur dans un endroit surveillé et veiller à ce qu'il ne soit utilisé que par les personnes autorisées;

- b) Remplir le bordereau de transmission indiquant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du destinataire et le numéro de téléphone de l'expéditeur. Indiquer visiblement le caractère confidentiel de la communication;
- c) Aviser l'utilisateur de l'heure de la transmission et s'assurer qu'il sera présent au moment de la réception;
- d) Vérifier le rapport de transmission à la fin de la communication et en conserver une copie dans le dossier de l'utilisateur;

#### **4.1.5 Utilisation du courrier électronique**

Des mesures précises doivent être prises pour assurer la protection des renseignements qui sont communiqués par le biais du courrier électronique :

- a) Installer l'ordinateur dans un endroit surveillé et s'assurer qu'il n'est utilisé que par les personnes autorisées;
- b) Obtenir la confirmation de la réception par l'utilisateur ou la personne autorisée à recevoir le matériel transmis;
- c) Conserver, au dossier, une copie papier des messages reçus et/ou envoyés. Ensuite, détruire ces éléments reçus et/ou envoyés dans la messagerie. Supprimer tous les éléments contenus dans le fichier « Éléments supprimés »;
- d) Utiliser un antivirus régulièrement mis à jour et protéger la boîte de courrier électronique par un mot de passe fréquemment modifié pour permettre un meilleur contrôle de l'utilisation de la boîte de courrier électronique;

#### **4.1.6 Utilisation des photocopieurs**

Des mesures de sécurité sont également de rigueur lors de l'utilisation des photocopieurs :

- a) Les photocopieurs doivent être installés dans un endroit surveillé;
- b) Les documents originaux et les photocopies ne doivent pas être laissés à la vue.

### **5. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

L'utilisation des renseignements personnels est réservée à l'usage que l'on en fait comme organisme. L'utilisation de renseignements personnels diffère de la communication de ceux-ci.

## **5.1 Consentement requis pour l'utilisation de renseignements personnels**

La loi prévoit deux situations où le consentement de l'utilisateur est requis lors de l'utilisation de renseignements personnels :

- ✓ Pour utiliser les renseignements personnels contenus au dossier lorsque l'objet de celui-ci a été réalisé (dossier fermé), sous réserve du délai prévu au registre de conservation de dossiers d'utilisateurs (article 12).

On ne peut donc pas réutiliser un renseignement personnel sans l'autorisation de l'utilisateur lorsque la demande de service est accomplie.

Par exemple : Il faut obtenir le consentement des utilisateurs qui ont reçu nos services pour transmettre leurs noms et leurs coordonnées à une firme mandatée pour évaluer nos services.

- ✓ Pour utiliser des renseignements personnels à des fins non pertinentes à l'objet du dossier (article 13).

Par exemple : L'utilisation de renseignements personnels doit rester en lien avec l'objet du dossier, soit la demande de service. Le consentement de l'utilisateur est requis pour utiliser un renseignement personnel, tel que son nom et ses coordonnées lorsque le but de cette utilisation ne se rapporte pas à l'objet de son dossier.

## **6. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **6.1 Consentement requis pour la communication de renseignements personnels**

Dans le cadre de notre travail, nous avons parfois à communiquer des renseignements personnels à une tierce personne pour répondre à la demande de service. Voici les situations où un consentement est requis afin de préserver le caractère confidentiel des renseignements personnels :

- ✓ Pour communiquer des renseignements personnels à une tierce personne (article 13).

Par exemple : L'utilisateur désire que nous communiquions des renseignements personnels à un tiers.

Formulaire : « Consentement accordé au CJE les Etchemins pour la communication de renseignements personnels » (voir annexe D).

- ✓ La personne concernée peut nous autoriser à recueillir des renseignements personnels auprès d'une tierce personne lorsque les informations sont nécessaires à l'accomplissement de la demande de service (article 15).

Par exemple : L'usager ou la personne autorisée peut consentir à ce qu'un intervenant du CJE les Etchemins recueille, auprès d'une tierce personne, des renseignements personnels le concernant lorsque les informations sont nécessaires à la demande de service.

Formulaire : « Autorisation à recueillir des renseignements personnels auprès d'un tiers » (voir annexe C).

## **6.2. Qui doit consentir à la communication de renseignements personnels?**

### **6.2.1 Concernant un usager de 14 ans et plus**

L'usager lui-même ou, selon le cas, le représentant légal doit donner son consentement.

Lorsqu'il s'agit d'un représentant légal, le personnel du CJE les Etchemins se doit de vérifier le statut de représentant de la personne. Ainsi, il est fortement suggéré de joindre une photocopie du document attestant de la légalité de la représentation (tuteur, mandataire en cas d'inaptitude ou autre, selon le cas).

### **6.3 Situations où le consentement n'est pas requis pour communiquer des renseignements personnels**

La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* prévoit, aux articles 18, 21 et 22, un certain nombre de situations où le consentement n'est pas requis pour la communication de renseignements personnels sur autrui.

Les situations suivantes se rapportent davantage aux services qu'offre le CJE les Etchemins.

- a) Il est autorisé de communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée dans le cas où la santé, la sécurité ou la vie de la personne concernée par le renseignement est en danger (art. 18, par. 7). Cette communication doit être inscrite au dossier.
- b) Sur autorisation de la Commission d'accès à l'information, une entreprise peut communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique (article 21).

- c) Sous certaines conditions, une liste nominative, soit une liste de noms, d'adresses ou de numéros de téléphone de personnes physiques peut être communiquée (article 22).

Étant donné le caractère spécifique de chacune des exceptions, si de tels cas se présentent, la présente politique suggère fortement de vérifier leur application auprès de la Commission d'accès à l'information.

Lors d'une telle communication de renseignements personnels, celle-ci doit être inscrite au dossier de l'utilisateur (les renseignements transmis, la date et la personne à qui les renseignements ont été transmis).

### **6.3.1 Communication de renseignements personnels au sein du CJE les Etchemins**

Le consentement n'est pas requis pour la communication de renseignements personnels concernant l'utilisateur entre les employés œuvrant à l'intérieur de l'organisme, sous réserve de deux conditions essentielles :

1. Seuls les employés ayant la **qualité pour connaître** un renseignement personnel peuvent y avoir accès, à condition qu'il soit **nécessaire à l'exercice de leurs fonctions**.
2. L'expression « qualité pour connaître » réfère strictement aux personnes dont les fonctions requièrent obligatoirement la connaissance de ce renseignement pour assumer les exigences de leurs tâches.

### **6.4 Critères de validité d'un consentement**

- ✓ Manifeste (certain, évident et indiscutable);
- ✓ Libre (donné de plein gré, sans contrainte);
- ✓ Éclairé (donné en pouvant mesurer toutes les implications pour prendre une décision en connaissance de cause);
- ✓ Donné à des fins spécifiques (préciser en quoi sera utilisé le renseignement);
- ✓ Valide pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles le consentement a été demandé.

Un consentement qui ne répond pas à ces caractéristiques spécifiques est réputé être « sans effet », donc nul (article 14).

*La loi sur les renseignements personnels dans le secteur privé n'exige pas que le consentement soit écrit. Cette précaution demeure néanmoins la plus sûre car elle est la meilleure preuve du caractère manifeste du consentement.*

## **7. DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER DE L'USAGER**

« Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant (article 27) ».

L'avis écrit, adressé à la clientèle du CJE les Etchemins lors d'une ouverture de dossier, précise l'endroit où ces dossiers sont accessibles et les moyens pour y accéder (voir annexe A), conformément à l'article 29.

Une demande d'accès au dossier peut concerner tous les documents contenus au dossier de l'utilisateur du CJE les Etchemins.

### **7.1 Qui peut faire une demande d'accès au dossier?**

Pour être considérée, une demande d'accès doit être faite à titre de :

- ✓ Personne concernée en tant qu'utilisateur;
- ✓ Représentant;
- ✓ Titulaire de l'autorité parentale;
- ✓ Successible et ou héritier;
- ✓ Liquidateur de la succession;

#### **7.1.1 Concernant un usager de 14 ans et plus**

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* confère à l'utilisateur, âgé de 14 ans et plus, le droit d'accès à son dossier (article 17 à 28).

- ✓ Celui-ci doit donner son consentement pour que le titulaire de l'autorité parentale ou son représentant ait accès à son dossier.

### **7.2 Comment faire une demande d'accès?**

La demande d'accès doit être adressée à la direction de l'organisme :

- ✓ Par écrit en spécifiant si la personne désire une simple consultation sur place ou l'envoi d'une copie (article 30);
- ✓ Par une personne le justifiant de son identité (article 30).

Les requérants peuvent utiliser le formulaire prévu pour effectuer une demande d'accès au dossier (voir annexe E). Dans le cas d'un représentant légal, il est nécessaire de mettre une copie du document attestant son statut au dossier de l'utilisateur, prouvant ainsi qu'il est bien la personne qu'il doit être.

## **7.3 Traitement d'une demande d'accès**

### **7.3.1 Accusé de réception**

Sur réception de la demande, un accusé de réception doit être envoyé au requérant (Annexe F).

### **7.3.2 Délai de réponse**

Le CJE les Etchemins doit donner suite, par écrit, à la demande d'accès au plus tard dans les **30 jours** de calendrier suivant la date de réception de la demande. À défaut de répondre à l'intérieur de ce délai, l'organisme est réputé avoir refusé d'acquiescer à la demande (article 32). Il est donc suggéré de répondre dans les plus brefs délais.

### **7.3.3 Acceptation d'une demande d'accès**

Si le responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès, soit la direction du CJE les Etchemins, donne accès au dossier, il doit informer la personne qui en a fait la demande au moyen d'une lettre d'acceptation (voir annexe G).

#### **7.3.3.1 Procédure à suivre**

- ✓ Lire le dossier de l'utilisateur;
- ✓ Repérer les renseignements émis par un tiers ou concernant un tiers;
- ✓ À partir d'une photocopie du document original, masquer les renseignements concernant un tiers;
- ✓ Photocopier la feuille élaguée.

#### **7.3.3.2 Modalité de l'accès**

- a) Consultation sur place : La direction, qui est responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès, place la photocopie des documents élagués dans le dossier de l'utilisateur et retire l'original lors de la consultation.

La consultation doit se faire en présence d'un représentant du CJE les Etchemins afin qu'aucun document ne soit retiré ou falsifié. Ce dernier devrait s'assurer que la personne concernée reçoive l'assistance nécessaire pour répondre à ses questions.

- b) Envoi d'une copie : La direction transmet au requérant une copie des renseignements personnels demandés dont les renseignements émis ou concernant un tiers ont été retirés.

### **7.3.4 Refus à une demande d'accès**

Si la direction refuse d'acquiescer à la demande d'accès au dossier faite par la personne concernée, elle doit l'informer par écrit de son refus en le motivant (voir annexe H) de même qu'elle doit l'informer de ses recours (article 34). La « Note explicative pour faire une demande d'examen de mécontentement à la Commission d'accès à l'information » doit être jointe afin de l'informer des recours possibles (voir annexe M). La réponse doit être envoyée par courrier recommandé, signé par son récipiendaire et il faut en conserver la preuve au dossier.

### **7.3.5 Conservation de la demande et de la réponse**

La demande d'accès est conservée au dossier de l'utilisateur et elle respecte le même délai de conservation que le dossier.

L'article 36 prévoit que le renseignement faisant l'objet d'une demande d'accès qui s'est avérée refusée doit être conservé le temps requis afin de permettre à la personne concernée d'épuiser les recours prévus par la loi.

### **7.4 Frais**

La consultation sur place du dossier est gratuite. Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements. La personne ayant fait la demande d'accès doit être informée, au préalable, du montant approximatif exigible (article 33).

## **8. RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Sonia Boutin  
sonia.boutin@cjeetchemins.ca  
418 625-2533

## **9. PLAINTES ET QUESTIONS**

Vous pouvez communiquer avec le responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse susmentionnée.

Toute plainte concernant la protection des renseignements personnels doit être acheminée au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse figurant ci-dessus.

Nous ferons enquête sur toutes les plaintes. Si une plainte est jugée fondée, nous prendrons les mesures appropriées, y compris, au besoin, la modification de ses politiques et de ses pratiques.



## **10. FORMATION ET SENSIBILISATION**

L'entreprise fait la promotion de meilleures pratiques et du respect des droits en matière de transparence et de protection des renseignements personnels de différentes façons :

- ✓ Elle informe tout le personnel de son équipe (formulaire de consentement);
- ✓ Elle affiche le nom et les coordonnées de la personne responsable des RP;
- ✓ Elle mobilise divers moyens de sensibilisation, entre autres :

Des séances d'informations sur la protection des renseignements personnels, des rappels lors des réunions d'équipe, de la formation à son personnel, un plan d'action pour la RP, un journal de bord, etc.

## **11. APPLICATION**

Si pour quelque raison vous pensez que l'entreprise n'a pas adhéré à ces principes, nous vous prions de le notifier en contactant notre responsable de la protection des renseignements personnels. Nous ferons alors le nécessaire pour déterminer et corriger le problème dans des délais raisonnables. Mentionner comme objet « Protection de la vie privée ».

## **12. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE**

La présente politique doit être revue tous les trois ans. Elle devra également être mise à jour lors de tout changement substantiel apporté à la législation ou aux exigences réglementaires.

**PARTIE II**  
**GESTION D'UN DOSSIER D'USAGER**

## **PARTIE II**

### **GESTION D'UN DOSSIER D'USAGER**

Un dossier d'utilisateur est constitué d'un ensemble de documents contenant des renseignements personnels recueillis, utilisés et conservés dans le cadre des services d'assistance et d'accompagnement offerts par le CJE les Etchemins.

#### **1. LES SERVICES OFFERTS PAR LE CJE LES ETCHEMINS**

L'intensité et la durée du service varient selon les besoins des personnes. Pour connaître les services, veuillez vous référer au site internet du CJEE au [www.cjeetchemins.ca](http://www.cjeetchemins.ca).

#### **2. CONSTITUTION D'UN DOSSIER D'USAGER**

À la constitution d'un dossier, les renseignements personnels recueillis peuvent être détenus selon deux types de supports : des documents papier et des documents informatisés. Un dossier est aussi ouvert dans la base de données LGEstat. Lorsque le service s'inscrit dans l'un des volets mentionnés ci-haut et qu'il exige un suivi auprès de la personne, il y a ouverture d'un dossier. Un numéro de dossier unique est alors assigné à chaque usager (autogénéré par LGEstat).

Si le service est de type information et référence, il ne nécessite pas la cueillette de renseignements personnels, ce qui explique qu'aucun dossier n'est constitué.

#### **3. CONTENU D'UN DOSSIER D'USAGER**

Un dossier d'utilisateur peut contenir :

##### Documents de base :

- ✓ Fiche d'identification (nom, prénom, adresse, no de téléphone, genre, âge, date de naissance, courriel, langue);
- ✓ Type de résidence;
- ✓ Dernier niveau de scolarité complété et scolarité en cours, s'il y a lieu;
- ✓ Occupation principale;
- ✓ Statut de citoyenneté, permis et catégorie d'immigration (avec documents à l'appui);
- ✓ Pays de naissance et date d'arrivée au Canada s'il y a lieu;
- ✓ État civil;
- ✓ Source principale de revenu;
- ✓ Numéro d'assurance sociale et CP-12 si nécessaire (Services-Québec);

- ✓ Identification comme autochtone ou comme minorité visible;
- ✓ Famille monoparentale, grossesse en cours et enfant à charge;
- ✓ Capacité à travailler et limitation fonctionnelle;
- ✓ Permis de conduire et moyen de transport;
- ✓ Plan d'action;
- ✓ Parcours, services reçus et résultats;
- ✓ Notes évolutives;
- ✓ Formulaire (consentement, demande d'accès, demande de rectification...).

Documents facultatifs (mais fortement recommandés) :

- ✓ Correspondance;
- ✓ Documents concernant des renseignements personnels sur l'utilisateur (exemple : jugement de Cour, dossier médical) si nécessaires à la démarche;
- ✓ Notes personnelles.

#### **4. CONDITIONS DE FERMETURE D'UN DOSSIER D'USAGER**

Il y a fermeture du dossier de l'utilisateur lorsque :

- ✓ La personne a reçu tous les services dont elle avait besoin;
- ✓ La personne nous informe qu'elle désire interrompre sa démarche;
- ✓ Tous les recours ont été utilisés;
- ✓ Il n'y a pas eu de communication entre la personne et l'organisme depuis plus de 180 jours du calendrier. L'utilisateur en est informé lors de l'ouverture de son dossier (voir annexe A).

#### **5. CONSERVATION D'UN DOSSIER D'USAGER FERMÉ**

##### **5.1 Délai de conservation**

Les documents papier :

Les documents papier sont conservés pour une période de **5** ans après la fermeture du dossier de l'utilisateur.

Les documents informatisés :

Tous les documents informatisés sont conservés même après la fermeture du dossier. Ils sont par contre désactivés et détruits après 7 ans (LGÉstat).

## **CONCLUSION**

Cette politique a pour but de donner des lignes directrices en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, les modalités inhérentes à l'accès et à la rectification des renseignements personnels ainsi qu'à la gestion d'un dossier d'un usager du Carrefour jeunesse-emploi les Etchemins. Elle se veut un outil de référence incontournable à ce sujet.

Dans l'éventualité où des questions plus spécifiques et singulières se présentent, il est fortement recommandé de s'adresser directement à la Commission d'accès à l'information en raison de son expertise.

## RÉFÉRENCES

Commission d'accès à l'information, Entreprises privées, <https://www.cai.gouv.qc.ca/entreprises/> (Consultation juillet 2023).

CAAP – Chaudière-Appalaches, *Politique sur la protection des renseignements personnels et l'accès au dossier de l'utilisateur*, mise à jour décembre 2003.

CAAP – Chaudière-Appalaches, *Politique sur la gestion des dossiers, la qualité des services et l'examen des plaintes*, mise à jour décembre 2000.

RPOCAA, *Protection des renseignements personnels et accès au dossier de l'utilisateur*, Guide de référence, octobre 2003.