

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 1 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

1. Introduction

La présente politique établit une procédure de gestion des renseignements personnels par la Coopérative des techniciens ambulanciers du Québec (CTAQ) afin qu'elle recueille, détienne, conserve, utilise et communique des renseignements personnels sur les membres, les usagers, les bénévoles, le personnel et les administrateurs de l'organisme conformément à la loi.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels (ci-après : « personne responsable ») dans l'organisation est chargée de l'application et du respect de la présente politique par les représentants de l'organisation, qu'ils soient des membres du personnel, des bénévoles ou des administrateurs, actuels ou passés.

À cet égard, la personne responsable diffuse la présente politique sur le site Internet de la coopérative et la rend disponible aux membres, aux usagers, au personnel, aux bénévoles ou aux administrateurs pour consultation ou formation. En outre, la personne responsable détermine les directives et les procédés nécessaires à l'application de la présente politique.

Il convient de nommer que le droit au respect de la vie privée est garanti par la *Charte des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec*. À la CTAQ, la gestion de l'information se décline dorénavant selon **deux régimes légaux distincts** :

- **Renseignements personnels (RP)** → régis par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (P-39.1)*, applicable à toute entreprise privée au Québec pour les renseignements qui **ne sont pas** des RSSS (p. ex., renseignements nominatifs, dossiers administratifs, adresses, etc.).
- **Renseignements de santé et de services sociaux (RSSS)** → régis par la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux (R-22.1)* et ses règlements (**R-22.1, r.1 et R-22.1, r.2**), applicables aux **organismes et intervenants du secteur de la santé et des services sociaux** pour les renseignements cliniques et connexes.

La **Commission de l'Accès à l'Information** précise que, depuis l'entrée en vigueur de la LRSSS, **les obligations relatives aux RSSS** découlent majoritairement de cette loi, **tandis que la loi P-39.1 continue de s'appliquer aux renseignements personnels détenus par les organismes de santé qui ne sont pas des RSSS** (ex. : dossiers ressources humaines).

Pour les activités de **services préhospitaliers d'urgence** et toutes situations où la CTAQ agit comme **intervenant du secteur de la santé et des services sociaux**, la **LRSSS** s'applique aux RSSS que nous détenons. Pour les autres activités d'**exploitation d'une entreprise** (administration générale, RH, communications, fournisseurs, etc.), la **P-39.1** s'applique aux RP.

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 2 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

2. Objectifs

La présente politique vise à informer les membres, les usagers, le personnel, les bénévoles et les administrateurs de la CTAQ des principes qu'elle applique dans la gestion des renseignements personnels qu'elle détient sur eux.

Plus précisément les objectifs sont :

- D'informer toute personne concernée des **principes et règles** appliqués par la CTAQ pour collecter et protéger les RP et les RSSS.
- D'établir des **rôles et responsabilités** et des mesures de sécurité adaptées aux deux régimes.
- D'assurer l'**exercice des droits** d'accès et de rectification prévus par chaque loi.
- D'assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient sur autrui en encadrant leurs conservation, rectification et destruction tout en s'assurant de prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel tout au long de leur cycle de vie.

3. Définitions

3.1 Renseignement personnel (RP) — « Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier, directement ou indirectement ». Exemples : nom, coordonnées, signature, données financières, données RH. (Régime : **P-39.1.**)

3.2 Renseignement de santé et de services sociaux (RSSS) — Tout renseignement identifiant une personne et qui, notamment, **concerne** : son **état de santé physique ou mentale** (y compris ses antécédents), **les services de santé ou sociaux** reçus (nature, résultats, lieux, identités des dispensateurs), ou qui a été **obtenu** sous la *Loi sur la santé publique*. (Régime : **R-22.1.**)

Précisions — Le **nom, la date de naissance ou le numéro d'assurance maladie** deviennent aussi des RSSS **lorsqu'ils sont recueillis pour l'inscription/admission ou accolés à un renseignement de santé**. (Interprétation officielle CAI.)

4. Gouvernance, rôles et responsabilités

Responsable de la protection des renseignements (P-39.1, art. 3.1) :

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE	N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS	
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE	Page : 3 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)	

M. Maxime Robitaille-Fortin, Directeur clinique, 418 624-2766 maxime.robitaille-fortin@ctaq.com.

Il assure la conformité globale et peut déléguer par écrit ses responsabilités qui incluent :

- D'adopter et mettre en œuvre des **règles de gouvernance** des renseignements personnels;
- **Forme** le personnel en protection des renseignements **dès l'entrée en fonction** et assure les **misés à jour**;
- Réviser et tenir la/les directives couvrant la **sécurité**, la **gestion des incidents de confidentialité**, la **destruction ou l'anonymisation**.

L'ensemble des membres de la CTAQ ont accès à certains renseignements personnels dans l'exercice de leur fonction. Le niveau d'accès varie en fonction des postes occupés.

La CTAQ exige de toute personne qu'elle remplisse un *Formulaire d'engagement à la confidentialité*, fourni par la coopérative à l'embauche. Ce formulaire engage cette personne pour la durée de son emploi ou de son mandat au sein de la Coopérative.

5. Collecte des renseignements

Les membres de la CTAQ ne collectent **que les renseignements nécessaires** aux fins déterminées et légitimes). RP : **P-39.1**; RSSS : **R-22.1**. La CTAQ recueille des renseignements personnels lorsqu'elle a un intérêt sérieux et légitime de le faire. Des renseignements personnels peuvent être recueillis par des formulaires intégrés sur son site Internet, par entretien téléphonique, par l'entremise d'un formulaire papier ou par toute interaction entre des personnes physiques et l'organisation et/ou ses parties prenantes.

La CTAQ recueille notamment des renseignements personnels pour la gestion ou la création des :

- Des dossiers préhospitaliers incluant notamment les formulaires (AS803-AS810 et rapports complémentaires)
- Profils-membres;
- Profils-usagers;
- Profils des membres du personnel et des bénévoles;
- Incidents, dont ceux avec de possibles répercussions sur la responsabilité civile de l'organisation ou toute personne liée à celle-ci;

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE	N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS	
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE	Page : 4 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)	

- Demandes d'information sur les services.

L'organisation recueille les renseignements personnels auprès de la personne concernée, à moins que cette dernière consente à ce que l'organisation obtienne ces renseignements auprès d'un tiers avec son consentement. L'organisation peut toutefois recueillir ces renseignements personnels auprès d'un tiers, sans le consentement de la personne concernée, si la collecte, quoique faite dans son intérêt, ne peut être effectuée auprès d'elle en temps opportun. Elle le peut également pour vérifier l'exactitude de ces renseignements obtenus auprès de la personne concernée ou si la loi l'autorise.

Des renseignements personnels peuvent être consignés de manière audio par l'entremise d'un enregistrement des sons ambiants ou des voix. Cet enregistrement est effectué lorsque les parties en conviennent ou encore systématiquement lorsque les protocoles ministériels le prescrivent (via le moniteur défibrillateur semi-automatique).

L'information qui est déjà ou qui devient connue par le public (information sur des sites Internet ou des profils sur les médias sociaux) peut également être recueillie par la CTAQ sans qu'il soit nécessaire de la transmettre directement. Dans ce cas, l'organisation s'engage néanmoins à la recueillir de manière raisonnable et avec discernement. La collecte d'informations par l'entremise de témoins de navigation (« cookies ») est clairement expliquée sur son site Internet et il est possible de refuser ceux qui ne sont pas nécessaires.

6. Consentement

Le consentement est nécessaire pour la collecte, l'utilisation et la communication, sauf exception prévues (ex. : obligations légales, sécurité publique, poursuites, recouvrement). Le consentement doit être **donné de manière éclairée et à de fins spécifiques**. Il peut être **écrit ou verbal** et peut être **retiré en tout temps**, selon les modalités législatives ou réglementaires. La personne peut **restreindre** l'accès à certains intervenants (art. 7) ou **refuser** l'accès à des catégories d'intervenants (art. 8) ; les **modalités** de manifestation de ces droits sont précisées par règlement.

Il convient de nommer la nature particulière des activités professionnelles de la CTAQ (soins préhospitaliers d'urgences). Le consentement pour recueillir des renseignements peut être considéré implicite particulièrement lorsqu'un usager présente une condition de santé limitant sa capacité à consentir, à comprendre ou à s'exprimer. Dans ce contexte, le recueil des informations est effectué dans l'intérêt du patient afin de lui offrir les services de soins de santé nécessaires. Dans tous les cas, la CTAQ met en évidence un document informatif pour les usagers que ceux-ci peuvent consulter pendant leur prise en charge si leur condition physique le permet. Une copie papier de ce même document peut être remise à celui-ci si désiré. Ce document vise à informer de la collecte et de l'utilisation des données et offre des moyens d'en apprendre plus sur le sujet

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 5 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

(lien vers le site web contenant la présente directive et adresse courriel permettant de joindre le responsable de la protection des renseignements personnels).

7. Utilisation, accès interne et « besoin de savoir »

RP (P-39.1) — Les RP ne sont accessibles **qu’aux personnes** dont les fonctions le requièrent.

Un **membre** peut accéder à un RP **uniquement** si c’est **nécessaire** pour offrir des **services de santé/sociaux** à la personne, à des fins **d’enseignement, de recherche, de formation, de pratique réflexive**, ou pour fournir les données requises pour effectuer les activités de **soutien technique et administratif** requises pour maintenir les opérations de la coopérative. (Règles détaillées au Chap. IV de la LRSSS.)

8. Communication à des tiers (y compris hors Québec)

Droit d’accès et de transfert des renseignements personnels

À la demande verbale ou écrite d’une personne concernée ou de celle établissant sa qualité de représentant, héritier, successeur, administrateur de la succession, bénéficiaire d’une assurance-vie ou de titulaire de l’autorité parentale de la personne concernée, la CTAQ lui confirme qu’elle détient des renseignements personnels relatifs à la personne concernée et lui permet, dans les trente (30) jours de la réception de sa demande, de consulter ou de transférer, selon le cas, son dossier ou celui de la personne concernée et lui divulgue tout renseignement personnel y étant consigné. Cependant, la coopérative peut refuser la divulgation d’un renseignement personnel dans les cas suivants:

- Elle ne concerne pas les intérêts et les droits de la personne qui le demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d’héritier ou de successible au liquidateur de la succession;
- Elle révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l’existence d’un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins que ce dernier y consente;
- Elle est interdite par la loi, une enquête en cours ou une ordonnance du tribunal.

En cas de refus, la CTAQ le motive par écrit à la personne concernée dans ce même délai de trente (30) jours et l’informe de son droit de contester la décision devant la Commission d’accès à l’information. À défaut de répondre à une demande d’accès dans ce délai, la coopérative est réputée avoir refusé l’accès, auquel cas la personne intéressée peut s’adresser à la Commission d’accès à l’information pour faire valoir ses droits.

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 6 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

Toutefois, la CTAQ peut refuser momentanément la consultation des renseignements personnels relatifs à la santé qu'elle détient sur la personne concernée dans le cas où il en résulterait un préjudice grave pour sa santé et à la condition de lui offrir de désigner un professionnel du domaine de la santé pour recevoir la communication de tels renseignements et de les communiquer à ce dernier. Ce professionnel détermine alors le moment où la consultation pourra être faite et en avise la personne concernée.

Enfin, à moins que la demande soit présentée par le titulaire de l'autorité parentale, la CTAQ refuse la communication à une personne concernée âgée de moins de 14 ans d'un renseignement de nature médicale ou sociale la concernant ou refuse de l'informer de l'existence d'un tel renseignement contenu dans un dossier constitué sur elle, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire. Les communications normales entre un professionnel de la santé et des services sociaux et son patient ne s'en trouvent pas restreintes pour autant.

Malgré ce qui précède, la CTAQ **ne peut refuser** le partage de renseignements dans certains contextes :

RP (P-39.1) — Communications permises **sans consentement** dans des cas spécifiés (ex. : procureur, DPCP, organismes chargés de prévenir/réprimer un crime, organisme public, ordonnance, urgence mettant la vie/santé en danger, recherche selon l'art. 21, recouvrement, etc.). **Avant** une communication **hors Québec**, la CTAQ effectue une **évaluation des facteurs** (sensibilité, finalités, mesures de protection, régime juridique du territoire).

RSSS (R-22.1) — La LRSSS prévoit la communication des renseignements **à des intervenants/chercheurs** du réseau de la santé et des services sociaux et lorsque **nécessaire** pour l'exécution d'un **mandat/contrat de service** dûment encadré, ou à des fins de sécurité publique/poursuites). Les **exigences contractuelles** et la **tenue de registres** s'appliquent.

De manière plus détaillée, la CTAQ transmet les renseignements personnels, lorsqu'exigés par :

- Le procureur de la personne concernée;
- Le procureur général si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
- Une personne chargée en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec;
- Une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre de l'application de la loi ou d'une convention collective et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions;

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 7 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

- Un organisme public qui, par l'entremise d'un représentant, peut en recueillir dans l'exercice de ses attributions ou dans la mise en oeuvre d'un programme dont il a la gestion;
- Une personne ou un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions (ex. : les tribunaux);
- Une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;
- Une personne ou un organisme, conformément aux articles 18.1, 18.2, 18.3 (à compter du 22 septembre 2023 pour cet article) et 18.4 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*;
- Une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;
- Une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions;
- Une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'organisation.

Lorsqu'une demande de consultation ou de rectification de renseignements personnels est faite à un représentant de la CTAQ, celui-ci invite le requérant à remplir le *Formulaire de demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels*. Le formulaire est acheminé ensuite à la personne responsable qui veille à l'analyser et, selon le cas, à déterminer les modalités d'accès, la façon d'apporter les corrections demandées ou à motiver le refus.

9. Frais de transcription, reproduction ou transmission de renseignements personnels

Pour la documentation de RP qui sont soumis à la LRSSS, la CTAQ transmet les documents du dossier médical sans frais. Pour le RP qui sont régis par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* des frais raisonnables peuvent être facturés pour la transcription, la reproduction ou la transmission de renseignements personnels. Ces frais sont établis par la personne responsable et sont sujets à révision périodiquement.

10. Droits des personnes (rectification, transfert)

À la demande écrite de la personne concernée ou d'une personne désignée au premier paragraphe de la section « Droit d'accès et de transfert des renseignements personnels », la CTAQ procède à la rectification de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques, selon le

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 8 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

cas, à son dossier ou au dossier de la personne concernée, à l'ajout de commentaires ou à la suppression de renseignements périmés, non justifiés par l'objet du dossier ou dont la collecte n'était pas autorisée par la loi, et ce, dans les trente (30) jours de la réception de la demande.

En cas de refus, la CTAQ le motive par écrit à la personne concernée dans ce même délai de trente (30) jours et l'informe de son droit de contester la décision devant la Commission d'accès à l'information. À défaut de répondre à une demande de rectification dans ce délai, la coopérative est réputée avoir refusé d'y acquiescer, auquel cas la personne intéressée peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information pour faire valoir ses droits.

En acquiesçant à une demande de rectification, la CTAQ délivre sans frais au requérant une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel.

La CTAQ notifie sans délai la rectification ou la demande de rectification contestée à toute personne qui a reçu les renseignements dans les six (6) mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient.

Il est de la responsabilité des personnes ayant transmis leurs renseignements personnels d'aviser la CTAQ de tout changement relativement à ceux-ci. La coopérative ne peut pas être tenue responsable de quelconques manquements dans le cas où une demande de rectification n'est pas effectuée alors qu'elle aurait dû.

11. Sécurité, conservation, destruction/anonymisation

La CTAQ applique des **mesures de sécurité proportionnées** (physiques, logistiques, organisationnelles), un **contrôle des accès**, des **pare-feux/antivirus**, l'**authentification forte** et la **journalisation**.

Les RP sont conservés/détruits conformément à la P-39.1 (incluant l'anonymisation, lorsqu'appropriée). Lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli est réalisé, la CTAQ le détruit, à moins de circonstances exceptionnelles. Conformément à la loi, les renseignements personnels sont conservés au moins un (1) an après toute décision concernant la personne concernée. Les renseignements personnels faisant l'objet d'une demande d'accès ou de rectification sont conservés jusqu'à l'épuisement des recours prévus par la loi. Par ailleurs, la CTAQ conserve un renseignement personnel pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles elle est redevable.

Sous réserve des autres obligations légales/déontologiques quant à la conservation des dossiers que doivent respecter la CTAQ et les personnes qui travaillent pour son compte, la personne concernée peut demander que tout dossier la concernant lui soit remis et que tout renseignement

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE	N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS	
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE	Page : 9 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)	

personnel autrement détenu par la coopérative soit détruit. La destruction de renseignements personnels peut également entraîner l'impossibilité pour la CTAQ de continuer à offrir ses services. Cela va de même advenant le cas où la personne concernée ne consent plus à la présente politique.

La CTAQ ne jette au rebut aucun document qui contient un renseignement personnel susceptible d'être reconstitué. À chaque fois que cela est possible, ces pièces sont détruites ou déchiquetées. À défaut, la coopérative recourt, selon le cas, au formatage, à la réécriture, au déchiquetage numérique, à la démagnétisation ou à l'écrasement des informations.

12. Incidents de confidentialité

Un incident de confidentialité peut prendre les formes suivantes :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

Lorsqu'un incident de confidentialité **présente un risque de préjudice sérieux**, la CTAQ **avise la CAI et les personnes concernées avec diligence**, tient un **registre des incidents** et met en œuvre des mesures d'atténuation et de prévention. (Obligations issues de la P-39.1 modifiée par la Loi 25 et des dispositions de la LRSSS sur les incidents.)

En transmettant des renseignements personnels à la CTAQ, il est entendu que les personnes concernées comprennent que la coopérative déploie les meilleures pratiques de travail et mécanismes de protection afin de limiter la possibilité de la survenance d'un quelconque incident, fuite ou mauvaise utilisation des renseignements personnels. Cependant, la CTAQ ne peut garantir une sécurité infaillible à tout scénario envisageable.

Lorsqu'une personne concernée remarque qu'un incident concernant ses renseignements personnels aurait pu avoir lieu au sein de la coopérative, elle doit contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées affichées ci-haut. Les plaintes/signalements sont traitées dans un maximum de trente (30) jours après leur dépôt.

13. Transmission par courriel/courrier

À l'occasion d'une transmission par courriel, les représentants de la CTAQ indiquent, dans l'objet, la nature confidentielle de la transmission et, dans le message, la mention de

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 10 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

confidentialité invitant le destinataire à communiquer avec l'expéditeur sans délai en cas de réception par erreur. Les représentants de la CTAQ indiquent, dans la signature du courriel, leur nom ainsi que l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur pour les rejoindre au travail. Selon la sensibilité des informations, la CTAQ s'assure du chiffrement des courriels ou du partage sécurisé par mot de passe des pièces jointes. Le courrier présentant des informations confidentielles est étiqueté pour en faire mention sur l'enveloppe.

14. Inapplication, fusion/restructuration

La politique s'applique aux employés, aux systèmes, aux sites **contrôlés par la CTAQ**. En cas de **restructuration**, les RP et RSSS peuvent être transférés à la nouvelle entité en respectant le **régime applicable** (P-39.1 ou R-22.1) et les **ententes/avis** qui sont requis.

15. Adoption et entrée en vigueur

Adoption : [à compléter] — **Entrée en vigueur** : [à compléter]

Mises à jour : toute modification est mise à jour sur le site internet de la CTAQ et celle-ci en informe ses membres par des moyens appropriés.

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE	N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS	
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE	Page : 11 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)	

ANNEXES

Annexe 1 – Formulaire d'autorisation à l'échange de renseignements personnels avec un tiers

Par la présente, j'autorise _____
Nom de l'organisation

☐ **À communiquer aux personnes et organisations suivantes :**

☐ **À recueillir auprès des personnes et organisations suivantes :**

Les renseignements suivants me concernant :

Cette autorisation est valide

☐ **pour une période de 3 ans à partir de la date de signature de ce document.**

☐ **jusqu'à un avis contraire de ma part.**

Date : _____

 Nom de la personne concernée en lettres moulées

 Signature de la personne concernée

Date : _____

 Nom du représentant autorisé en lettres moulées

 Signature du représentant autorisé

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 12 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

Annexe 2 – Formulaire d’engagement à la confidentialité

Je, soussigné(e), suis au service de _____ à titre de

 Nom de l'organisation
 Fonction ou occupation

Je déclare avoir pris connaissance de la *Politique de protection des renseignements personnels* et être informé(e) des directives et procédés d’application en vigueur.

Dans le cadre de mes fonctions, j’agis à titre de représentant de l’organisation pour l’application de la *Politique de protection des renseignements personnels* et j’assure la confidentialité des renseignements personnels auxquels j’ai accès conformément à cette politique et aux directives et procédés d’application en vigueur.

Je comprends qu’une contravention à cet engagement peut entraîner des sanctions de nature disciplinaire incluant le congédiement et m’expose à des recours civils et pénaux.

À la fin de mon lien d’emploi, je maintiens cet engagement de confidentialité.

Date : _____

 Nom en lettres moulées

 Signature

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE	N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS	
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE	Page : 13 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)	

Annexe 4 – Contenu de l’avis à la CAI en cas d’incident de confidentialité

L’avis à la CAI contient :

- Le nom et NEQ de l’organisation
- Le nom de la personne responsable de la protection des renseignements personnels
- Une description des renseignements personnels visés par l’incident (si cette information n’est pas connue, la raison justifiant l’impossibilité de fournir une telle description)
- Une brève description des circonstances de l’incident (et, si elle est connue, sa cause)
- La date ou la période où l’incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation)
- La date ou la période au cours de laquelle l’organisation a pris connaissance de l’incident
- Le nombre de personnes concernées par l’incident et, parmi celles-ci, le nombre de résidents québécois (ou, s’ils ne sont pas connus, une approximation de ces nombres)
- Une description des éléments qui amènent l’organisation à conclure qu’il existe un risque qu’un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées
- Les mesures que l’organisation a prises ou entend prendre afin d’aviser les personnes concernées (y compris la date où les personnes ont été avisées ou le délai d’exécution envisagé)
- Les mesures que l’organisation a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l’incident (y compris la date ou la période où les mesures ont été prises ou le délai d’exécution envisagé)
- Le cas échéant, une mention précisant qu’une personne ou un organisme situé à l’extérieur du Québec exerçant des responsabilités similaires à la CAI a été avisé de l’incident.

L’information transmise dans l’avis doit être mise à jour en cas de changements ultérieurs.

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 14 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

Annexe 5 – Contenu de l’avis aux personnes concernées en cas d’incident de confidentialité

L’avis aux personnes concernées contient :

- Une description des renseignements personnels visés par l’incident (si cette information n’est pas connue, la raison justifiant l’impossibilité de fournir une telle description)
- Une brève description des circonstances de l’incident
- La date ou la période où l’incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation)
- Une brève description des mesures que l’organisation a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l’incident, afin de diminuer les risques qu’un préjudice soit causé
- Les mesures que l’organisation suggère à la personne concernée de prendre afin de diminuer le risque qu’un préjudice lui soit causé ou afin d’atténuer un tel préjudice
- Les coordonnées permettant à la personne concernée de se renseigner davantage relativement à l’incident

L’avis peut être public si :

- Le fait de transmettre l’avis est susceptible de causer un préjudice accru à la personne concernée
- Le fait de transmettre l’avis est susceptible de représenter une difficulté excessive pour l’organisation
- L’organisation n’a pas les coordonnées de la personne concernée
- L’organisation ne se trouve pas dans l’un des trois cas énoncés ci-haut, mais veut informer les personnes concernées rapidement sans pour autant négliger de leur transmettre un avis directement par la suite

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	

	POLITIQUE		N° : DG-2
AU :	MEMBRES, PERSONNEL, BÉNÉVOLES, ADMINISTRATEURS		
DIRECTION :	DIRECTION GÉNÉRALE		Page : 15 de 15
TITRE :	POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (RSSS)		

Annexe 6 – Contenu du registre des incidents de confidentialité

- Le numéro d'incident (à titre de référence à l'interne)
- Une description des renseignements personnels visés par l'incident (si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description)
- Une brève description des circonstances de l'incident
- La date ou la période où l'incident a eu lieu (et, si elle est inconnue, une approximation)
- La date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident
- Le nombre de personnes concernées par l'incident (ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre)
- Une description des éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées
- Les dates de transmission des avis à la CAI et aux personnes concernées ainsi qu'une mention indiquant si des avis publics ont été donnés par l'organisation et la raison pour laquelle ils l'ont été, le cas échéant
- Une brève description des mesures prises par l'organisation, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé

Les renseignements contenus au registre doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq ans après la date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident.

DERNIÈRE RÉVISION : Oct. 2025	FRÉQUENCE DE RÉVISION : Un (1) an
RÉVISÉE PAR : Direction générale	