

Politique sur la protection des renseignements personnels



Table des matières

1. But de la politique	3
2. Étendue	3
3. Renseignements personnels	4
4. Fins de la collecte de renseignements	4
5. Consentement	5
6. Limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication	5
7. Conservation	6
8. Utilisation des renseignements personnels à des fins promotionnelles	7
9. Exactitude et responsabilité	7
10. Mesures de sécurité	8
11. Demande d'accès ou de modification à vos renseignements personnels	8
12. Incident de confidentialité	9
Évaluation préliminaire	10
Responsable de la protection des renseignements personnels	10
Avis	10
Limiter l'atteinte à la vie privée	11
Tenue d'un registre	11
Évaluation approfondie, changements et mise en place de mesures correctives	11
13. Limite de responsabilité	12
14. Transparence, préoccupation et plaintes	12

1. But de la politique

Ré-Action programme d'aide aux employés (ci-après « Ré-Action »), nous nous sommes engagés à protéger la vie privée de nos clients, employés et mandataires, ainsi qu'à assurer la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés dans le cadre de nos activités.

Notre Politique de protection des renseignements personnels répond non seulement aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ (ci-après « LPRPSP ») ainsi que la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*² (ci-après la « loi fédérale »), mais décrit également nos normes de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation à l'égard de vos renseignements personnels. La présente politique explique également la façon dont nous protégeons vos renseignements personnels et votre droit d'accès à ces derniers.

Ce document est mis à jour de façon continue pour nous assurer que vous soyez au courant des modifications apportées à nos pratiques en matière de confidentialité, ainsi que pour unifier ces pratiques et nous conformer aux lois applicables. Nous vous invitons à consulter régulièrement cette politique afin de prendre connaissance des mises à jour.

2. Étendue

En s'inspirant des meilleures pratiques de l'industrie, Ré-Action affirme son engagement à se conformer aux lois et règlements qui encadrent la protection de la vie privée et à protéger l'ensemble des renseignements confidentiels qu'elle détient. Tous les employés de Ré-Action qui collectent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels sont tenus de respecter la présente politique. Les administrateurs de Ré-Action sont également assujettis à la présente politique.

Une contravention à la présente politique peut entraîner des mesures disciplinaires importantes selon le caractère négligent ou intentionnel de la faute.

La responsabilité de Ré-Action à l'égard de la protection des renseignements personnels s'étend également à ses mandataires, fournisseurs de services et partenaires qui offrent le même niveau élevé de protection à vos renseignements personnels. Bien que Ré-Action ne s'attende pas à ce que la présente politique s'applique directement à ses fournisseurs ou partenaires d'affaires, elle s'attend à ce qu'une analyse de diligence raisonnable soit effectuée avec ses fournisseurs et partenaires afin que ces derniers aient en place des mesures de contrôle adéquates en matière de protection de renseignements personnels. Ces mesures de protection tiennent compte des risques liés aux technologies de l'information et à la cybersécurité. Notre engagement à l'égard du traitement équitable des clients et de la protection de leurs renseignements personnels s'étend aux services impartis à nos fournisseurs de services et nos partenaires d'affaires.

¹ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1. Ci-après « LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1. ».

² *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.R.C. (1985), ch. P-21.

3. Renseignements personnels

Les renseignements personnels sont ceux qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier, tels que des informations sur la situation financière, le mode de vie ou la santé³. Ils sont confidentiels, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

Les renseignements personnels doivent être protégés peu importe la nature de leur support et quelle que soit leur forme : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

4. Fins de la collecte de renseignements

Ré-Action doit recueillir des renseignements vous concernant afin de vous fournir des services de haute qualité. La nature et la sensibilité des renseignements que nous recueillons à votre sujet varient en fonction des services que nous vous fournissons et des exigences légales auxquelles nous devons nous conformer. Voici quelques exemples :

- Nom, adresse, courriel et numéro de téléphone;
- Âge, sexe, état matrimonial, situation familiale;
- Numéros d'identification comme votre numéro de permis de conduire ou votre numéro d'assurance sociale;
- Historique de détention de vos protections d'assurance, de transaction et d'utilisation des services;
- Renseignements financiers, tels votre lieu de travail, vos sources de revenus, votre dossier de crédit, votre actif et votre passif;
- Renseignements médicaux, au besoin du traitement de votre demande;

Les fins pour lesquelles nous recueillons des renseignements sont habituellement pour vous fournir les produits ou services que vous nous avez demandés, confirmer votre identité, traiter vos réclamations, satisfaire aux exigences légales, prévenir la fraude ou régler les questions concernant la relation qui nous unit.

Les fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels sont déterminées avant la collecte ou au moment de celle-ci. Par exemple, des renseignements sont recueillis lorsque vous soumettez une proposition, fournissez les renseignements nécessaires aux soumissions ou à une demande d'aide à notre service à la clientèle ou présentez une demande d'indemnisation.

Les appels au service à la clientèle peuvent être écoutés et enregistrés pour des besoins d'exactitude, de formation ou pour assurer la qualité du service.

³ Article 2, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

⁴ Article 4, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

5. Consentement

Lorsque nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet, nous obtenons votre consentement afin de les utiliser aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Ré-Action doit obtenir votre consentement pour utiliser vos renseignements à d'autres fins ou pour recueillir des renseignements supplémentaires à votre sujet. Ce consentement peut être recueilli par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise d'un représentant autorisé, comme votre conseiller en services financiers. Si vous ne consentez pas à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir les produits et les services demandés ou que la gestion de votre dossier s'en trouve compromise.

En règle générale, nous demandons votre consentement explicite par écrit⁵ pour recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels. Lorsqu'il s'agit de renseignements moins sensibles, nous pouvons, dans certaines circonstances, accepter votre consentement verbal. À l'occasion, nous pouvons, selon vos actions ou inactions, présumer que vous nous avez donné votre consentement implicite.

Le consentement doit être donné par vous, votre employeur ou par une personne dûment autorisée tels un tuteur ou un mandataire.

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles. Nous vous informerons des conséquences d'un tel retrait de consentement, y compris de la possibilité pour nous de ne pas être en mesure de fournir un produit ou de traiter votre demande. Si vous choisissez de retirer votre consentement, nous l'inscrirons à nos dossiers. Par ailleurs, nous veillons à ce que les dossiers que nous détenons soient à jour et exacts au moment où ils sont utilisés⁶.

Dans certaines situations, nous devons ou avons l'obligation de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels sans votre consentement. Cela se produit lorsque, pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité, il est impossible ou difficile d'obtenir un consentement⁷. Lorsque des renseignements sont recueillis pour enquêter sur une possible rupture de contrat, pour la prévention ou la détection de la fraude, ou pour l'application de la loi, le fait d'obtenir le consentement pourrait nuire au but de la collecte de renseignements. Dans certains cas, obtenir le consentement peut être impossible ou inopportun si vous êtes mineur, gravement malade ou inapte.

6. Limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication

Nous limitons la collecte de vos renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins qui vous ont été expliquées⁸. Nous recueillons les renseignements personnels directement de vous ou par votre employeur, à moins que vous n'ayez consenti à ce que nous recueillions ces renseignements auprès de tiers ou que la loi nous y autorise⁹.

Nous utilisons vos renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Cela signifie que nous ne pouvons pas utiliser vos renseignements personnels à toute autre fin sans votre consentement, à l'exception des mesures prévues par la loi.

⁵ Article 14, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

⁶ Article 11, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

⁷ Articles 18 à 23, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

⁸ Article 5, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

⁹ Article 6, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

Lorsque nécessaire, exclusivement avec votre consentement ou si la loi le permet, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à certains intervenants autorisés pour la bonne gestion de votre contrat ou pour respecter des exigences réglementaires et/ou légales, dont :

- Votre représentant en assurance et ses employés ainsi que toute agence avec lesquels nous faisons affaire et qui disposent du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- Toute personne ou organisme à qui vous donnez votre consentement;
- Tout réassureur concerné;
- Les fournisseurs de services et les mandataires qui en ont besoin pour exécuter leur contrat ou leur mandat et pour assurer l'administration adéquate de nos produits¹⁰;
- Les autorités légales ou judiciaires, lorsque requis par la loi, par exemple en cas de fraude ou d'activités criminelles.

Malgré ce qui précède, vos renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées à y accéder et pour qui cela est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

Vous avez le droit de connaître, sur demande, à qui vos renseignements ont été communiqués. Ce n'est qu'exceptionnellement et conformément à la loi que nous refuserons de divulguer cette information. Nous tenons des registres exacts des personnes auxquelles nous avons communiqué vos renseignements et les circonstances pour lesquelles vos renseignements ont été communiqués.

Nous pouvons, dans certaines circonstances, utiliser des fournisseurs de services à l'extérieur du Canada, y compris des États-Unis. Nous avons la responsabilité de nous assurer que le fournisseur de services se conforme à notre politique de protection des renseignements personnels et de veiller à ce que leur niveau de protection soit comparable au nôtre.

7. Conservation

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Nous devons détruire, effacer ou rendre anonymes ces renseignements conformément à la loi¹¹. En tout temps, les employés prennent les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués, conservés, ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Lorsque nous détruisons vos renseignements personnels, nous prenons les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et veiller à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse y avoir accès pendant le processus de destruction.

Il est possible que nous procédions à une dépersonnalisation des renseignements personnels. Ce processus consiste à supprimer le lien entre les renseignements ainsi que votre identité afin de la protéger une fois que les fins pour lesquelles les renseignements ont été conservés sont atteintes.

¹⁰ Ces fournisseurs de services ou mandataires s'engagent à respecter la législation concernant la protection des renseignements personnels avant que tout renseignement personnel leur soit transmis.

¹¹ Articles 10 et 12, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

8. Utilisation des renseignements personnels à des fins promotionnelles

Afin de vous offrir de temps à autre des produits et des services qui pourraient répondre à vos besoins, de vous communiquer des offres et des conseils privilégiés et pour mieux vous servir, Ré-Action peut utiliser les coordonnées que vous avez fournies (ex. : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, etc.) pour prendre contact avec vous et peut également partager une liste des coordonnées de ses clients aux autres compagnies composant Ré-Action. Vous pouvez en tout temps vous désister en communiquant avec nous. Cela n'inclut pas les communications au sujet du produit que vous détenez et des communications administratives nécessaires à la bonne gestion de votre dossier.

Pour satisfaire aux exigences légales, nous devons obtenir votre consentement afin que les compagnies composant Ré-Action puissent utiliser et partager entre elles vos renseignements personnels à des fins promotionnelles, et ce, à la hauteur de vos attentes.

Vos renseignements seront utilisés dans le but de vous faire profiter d'une expérience personnalisée et de vous transmettre de temps à autre de l'information, des offres et des conseils adaptés en fonction de votre situation personnelle et de vos intérêts. Ré-Action ne partagera pas vos renseignements avec d'autres compagnies, à moins d'avoir obtenu votre consentement au préalable ou si la loi le permet.

Nous n'utiliserons jamais des renseignements personnels sensibles à des fins promotionnelles sans avoir obtenu préalablement votre consentement spécifique à cet effet.

Vous pouvez en tout temps nous demander de ne pas utiliser ou partager vos renseignements personnels entre les compagnies composant Ré-Action à des fins promotionnelles en faisant parvenir une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse et aux coordonnées indiquées à la fin de la présente politique.

Si vous ne consentez pas à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir les produits et services demandés à la hauteur de vos attentes.

Prenez note que nous ne vendons pas nos listes de clients à des tiers.

9. Exactitude et responsabilité

Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que vos renseignements personnels sont aussi exacts et complets que l'exigent les fins auxquelles ils sont recueillis, utilisés ou communiqués.

Nous sommes responsables des renseignements personnels que nous avons en notre possession ou qui sont sous notre garde, y compris les renseignements que nous confions à des tiers aux fins de traitement. Nous exigeons de ces tiers qu'ils conservent ces renseignements selon des normes strictes de confidentialité et de sécurité. Nous donnons accès aux renseignements personnels uniquement aux personnes ayant la qualité pour recevoir cet accès au sein de l'entreprise, lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Nous adhérons aux principes énoncés par la loi et aux règles que nous avons mises en place pour la protection de votre vie privée. Ces règles sont énoncées dans la présente politique de protection des renseignements personnels, le Code d'éthique Ré-Action (qui s'applique aux administrateurs, dirigeants et employés) et les autres lois applicables. Notre personnel est renseigné et adéquatement formé sur nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

10. Mesures de sécurité

Nous avons mis en place et continuons à élaborer des mesures de sécurité rigoureuses afin que vos renseignements personnels demeurent strictement confidentiels et soient protégés contre la perte ou le vol et contre toute consultation, communication, copie, utilisation ou modification non autorisée.

Ces mesures de sécurité comprennent :

- Des mesures organisationnelles (ex. : recours aux attestations de sécurité et accès restreint à ce qui est nécessaire, équipe de cybersécurité, politiques, directives et formation axée sur la conformité);
- Des mesures physiques (ex. : accès par gestion électronique aux bureaux pour les employés, sauvegarde et archivage des données au moyen d'un système externe, etc.);
- Des mesures technologiques (ex. : utilisation de mots de passe et de chiffrement, changement fréquent de mots de passe, utilisation de pare-feu et opérateurs à accès segmenté, etc.).

Ré-Action s'attend à ce que ses employés fassent preuve de transparence et de responsabilisation en rapportant à leur gestionnaire et au Chef de la conformité tout bris liés aux obligations en matière de protection des renseignements personnels.

Nous vous recommandons d'utiliser des mots de passe uniques et forts pour vos comptes en ligne et de ne divulguer vos mots de passe à personne.

11. Demande d'accès ou de modification à vos renseignements personnels

Vous avez le droit de savoir si nous détenons des renseignements personnels à votre sujet et de consulter ces renseignements. Vous avez également le droit de demander la façon dont nous avons recueilli vos renseignements personnels, comment nous les avons utilisés et à qui ils auraient pu être communiqués. La demande est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels de Ré-Action¹².

Ces renseignements vous seront fournis au plus tard trente (30) jours de la réception de la demande écrite¹³.

Dans certains cas précis, nous pouvons refuser de vous fournir les renseignements demandés. Les exceptions à votre droit d'accès se traduisent notamment par le fait que :

- Il serait extrêmement coûteux de fournir les renseignements demandés;
- Ces renseignements font référence à d'autres personnes;
- Ces renseignements ne peuvent être divulgués pour des raisons légales, de sécurité ou de propriété commerciale;
- Ces renseignements ont été obtenus dans le cadre d'une enquête sur une possible rupture de contrat ou pour prévenir ou détecter une fraude;
- Ces renseignements sont protégés par le privilège du secret professionnel de l'avocat ou le privilège relatif à un litige.

¹² Article 30 alinéa 2, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

¹³ Article 32, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

Lorsque nous détenons des renseignements médicaux vous concernant, il est possible que nous refusions de vous les communiquer directement et demandions qu'ils soient transmis à un professionnel de la santé que vous aurez désigné pour vous les communiquer.

Dans certains cas, il peut nous être impossible de vous donner accès à tous les renseignements dont nous disposons à votre sujet. Des frais peuvent être exigés pour la demande de renseignements personnels que vous soumettez. Le cas échéant, nous vous en informerons.

Vous pouvez vérifier l'exactitude et l'intégralité de vos renseignements personnels et, le cas échéant, en demander la correction. Nous répondrons à toute demande de rectification au plus tard trente (30) jours de la réception de la demande écrite. Toute demande d'accès à l'information doit être transmise à l'adresse se trouvant à la fin de la présente politique.

Tout refus de Ré-Action d'acquiescer à une demande vous sera motivé par écrit et vous indiquera la disposition de la loi sur laquelle notre refus s'appuie ainsi que les recours qui s'offre à vous. Le délai dans lequel vos recours peuvent être exercés sera également indiqué. Ré-Action s'engage également à vous prêter assistance pour vous aider à comprendre le refus¹⁴.

12. Incident de confidentialité

Un incident de confidentialité est :

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

Un incident de confidentialité peut se produire par suite d'une atteinte aux mesures de sécurité de Ré-Action. Par exemple, l'incident peut provenir d'une simple erreur ou négligence humaine, ou il peut s'agir d'un manquement dans la mise en œuvre et l'application des mesures de sécurité¹⁵.

Un incident opérationnel, quant à lui, se définit comme étant un évènement qui engendre ou qui est susceptible d'engendrer une perturbation, un ralentissement ou une interruption des activités critiques de Ré-Action et qui pourrait occasionner des pertes financières ou une atteinte à la réputation.

Cela dit, un incident de confidentialité qui occasionnerait des pertes financières ou une atteinte à la réputation de Ré-Action est considéré comme un incident opérationnel.

Advenant un incident de confidentialité ou opérationnel, Ré-Action s'assure de respecter une série d'étapes afin de protéger les renseignements personnels de sa clientèle et de limiter les conséquences. Comme Ré-Action est une entreprise offrant des produits dans plusieurs provinces canadiennes, nous nous assurons d'appliquer les plus hauts standards de réglementation.

¹⁴ Article 34, LPRPDSP, RLRQ, c. P-39.1.

¹⁵ Un incident de confidentialité peut prendre plusieurs formes, par exemple : intrusion informatique dans les serveurs par des personnes non autorisées à l'interne ou par des tiers, hameçonnage, déploiement de logiciels malveillants, attaques par rançongiciel, Botnets, Attaque par force brute, envoi d'un courriel au mauvais destinataire, perte de données provoquées par un virus, perte ou vol de documents papiers ou électroniques contenant des renseignements personnels, perte d'un cellulaire ou d'un ordinateur portable, une faille informatique ou une erreur humaine, consultation, extraction ou communication non autorisées de renseignements personnels, etc.

Évaluation préliminaire

Le gestionnaire du service visé par l'incident remplit (pour usage interne) un rapport de déclaration d'un incident de confidentialité. Si des informations ne sont pas encore disponibles au moment de la consignation des événements au rapport, le gestionnaire doit indiquer que « l'information n'est pas encore disponible » et s'engager à les transmettre dans les meilleurs délais.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Un responsable de la protection des renseignements personnels est en poste chez Ré-Action¹⁶. Le responsable veille au respect de la législation en matière de protection de la vie privée¹⁷ et exerce notamment un rôle dans :

- L'établissement et la mise en œuvre des politiques et des pratiques encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels et propres à assurer la protection de ces renseignements¹⁸;
- Les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (« EFVP »)¹⁹;
- La consignation de toute communication susceptible de diminuer le préjudice causé par un incident de confidentialité et l'évaluation du préjudice causé par cet incident²⁰.

Responsable de la protection des renseignements personnels

responsablePRP@Ré-Action.qc.ca

202-2095 Frank Carrel

Québec, Québec G1N 4L8

Téléphone : 418-683-6605

Sans frais : 1-888-686-3264

Télécopieur : 418-683-1341

Avis

À la suite de ce rapport, une évaluation est effectuée par la haute direction ainsi que par le responsable de la protection des renseignements personnels afin de déterminer si l'incident présente un risque de préjudice sérieux²¹. Si tel est le cas, Ré-Action déclare, avec diligence, l'incident auprès de l'organisme provincial (Commission d'accès à l'information) ou fédéral (Commissariat à la protection de la vie privée)²².

Lorsque Ré-Action détermine qu'un incident de confidentialité répond à la définition d'un incident opérationnel mentionnée ci-haut, elle avise l'Autorité des marchés financiers le plus rapidement possible, ou au plus tard, 24 heures après avoir déterminé que l'incident est dit « opérationnel ».

Dans tous les cas, Ré-Action doit également s'assurer d'aviser :

- Toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident; et
- Toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque (en ne lui communiquant que les renseignements nécessaires à cette fin).

¹⁶ Article 3.1, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

¹⁷ Article 3.1 alinéa 2, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

¹⁸ Article 3.2 alinéa 1, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

¹⁹ Article 3.3 alinéa 2, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

²⁰ Article 3.5 alinéa 2, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

²¹ Article 3.7, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

²² Article 3.5, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

Limiter l'atteinte à la vie privée

Suivant l'évaluation préliminaire, Ré-Action prend toutes mesures raisonnables afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé. Cela dit, l'ensemble de l'organisation prend des mesures immédiates afin de limiter les conséquences d'un accès, d'une utilisation ou d'une communication non autorisés, d'une perte ou d'un vol de renseignements personnels en s'assurant de mettre fin à la pratique non conforme, le cas échéant.

Tenue d'un registre

L'incident doit être consigné au registre des incidents de confidentialité de Ré-Action, et ce, même s'il ne comporte pas de risque de préjudice sérieux²³. Pour ce faire, le responsable de la protection des renseignements personnels attribue, à l'aide de l'outil de conformité, le formulaire prescrit au gestionnaire visé. Ce dernier remplit le formulaire et le soumet.

Par la suite, le responsable de la protection des renseignements personnels analyse le formulaire, pose les actions nécessaires (le cas échéant) et le compile au registre.

Évaluation approfondie, changements et mise en place de mesures correctives

À cette étape, la situation est étudiée davantage, afin que les normes, politiques ou directives internes en place au moment de l'incident soient répertoriées et examinées. Le but est de vérifier si elles ont été suivies par les personnes impliquées et d'identifier les raisons pour lesquelles elles n'ont pas été suivies, le cas échéant. S'il s'agit d'une erreur de procédure ou d'une défaillance opérationnelle, elles seront consignées au dossier et les processus seront adaptés pour éviter qu'un tel incident ne survienne à nouveau.

En fonction du type d'incident et du contexte applicable, le responsable de la protection des renseignements personnels devra mettre en place des mesures raisonnables pour s'assurer de :

- Diminuer le risque qu'un préjudice soit causé; et
- Éviter qu'un nouvel incident de la même nature ne se produise²⁴.

Les mesures raisonnables tiennent compte de la taille et la complexité de l'entreprise. Ayant pour objectif d'éviter qu'un incident de même nature se produise à nouveau, ces mesures sont multiples, notamment :

- La mise en place de contrôles systématisés créés à l'intérieur de l'outil de conformité à l'attention du personnel de direction ou d'utilisateurs spécifiques;
- La création de procédures supplémentaires;
- L'ouverture d'enquêtes approfondies sur les processus;
- L'offre de formations ponctuelles.

Enfin, des recommandations relatives aux solutions à moyen et long terme sont formulées et un suivi est effectué.

²³ Article 3.8, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

²⁴ Article 3.5, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

13. Limite de responsabilité

L'utilisation des technologies telles que l'Internet comporte des risques importants. De ce fait, il est impossible de garantir que les renseignements personnels que vous fournissez soient complètement à l'abri. Toutefois, soyez assurés que Ré-Action met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition afin de protéger vos données.

Par conséquent, vous reconnaissez que Ré-Action et ses fournisseurs ne sauraient être tenus responsables des dommages ou préjudices pouvant découler ou résulter, directement ou indirectement, d'une violation de la confidentialité des données et/ou renseignements transmis par Internet à Ré-Action.

14. Transparence, préoccupation et plaintes

Nos employés peuvent répondre à vos questions et préoccupations en ce qui concerne la protection de vos renseignements personnels. Pour consulter votre dossier, pour formuler une plainte quant au non-respect des procédures de traitement des renseignements personnels ou pour obtenir davantage d'information au sujet de la Politique de protection des renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous.

Responsable de la protection des renseignements personnels

responsablePRP@Ré-Action.qc.ca

202-2095 Frank Carrel

Québec, Québec G1N 4L8

Téléphone : 418-683-6605

Sans frais : 1-888-686-3264

Télécopieur : 418-683-1341