

CENTRE REGAIN DE VIE
12, RUE TURGEON, SAINTE-THÉRÈSE (QUÉBEC) J7E 3H3

Téléphone : (450) 437-3136

Télécopie : (450) 437-7046

Courriel : info@centre-regain-de-vie.ca

POLITIQUE DE CONSERVATION ET DE GOUVERNANCE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DU CENTRE REGAIN DE VIE

ADOPTÉE ET APPROUVÉE PAR LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION EFFECTIVE AU 16 JANVIER 2024



Historique

2023-11-20	Création du document
2024-01-16	Adoption du document par le C.A.

AVANT-PROPOS

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur du *Centre Regain de vie*. Elle traite notamment des renseignements concernant ses membres en règle, les membres du conseil d'administration, les stagiaires, les bénévoles et surtout, les membres du personnel.

Elle s'applique à toutes les relations qu'entretient le Centre Regain de vie avec la direction générale, les membres du personnel, les membres, les partenaires, les commanditaires, les donateurs, ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillant ou étant présentes dans les locaux du *Centre Regain de vie*.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité de toutes informations personnelles détenues par le *Centre Regain de vie* (tant sur papier qu'électroniquement);
- Se doter de balises concernant les échanges d'informations, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, des locaux de l'organisme.

CONTEXTE

Dans un contexte où de nouvelles dispositions entrent en vigueur afin de baliser la protection des renseignements personnels et la vie privée (Loi 25), le *Centre Regain de vie* souhaite mettre en place une politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels dans l'objectif de se maintenir à jour et de protéger la vie privée et l'intégrité de toute personne en lien avec son organisation.

TABLE DES MATIÈRES

1.	DÉFINITIONS	6
2.	ENGAGEMENTS DU CENTRE REGAIN DE VIE :	6
3.	NORMES DE DISCRÉTION	7
4.	NORMES DE CONFIDENTIALITÉ	7
5.	NORMES D'ÉCHANGE D'INFORMATION	8
5.1.	Échanges d'informations à l'extérieur du <i>Centre Regain de vie</i>	8
5.2.	Échanges d'informations au sein du <i>Centre Regain de vie</i>	8
6.	Conservation et destruction des dossiers confidentiels	8
6.1.	Durée de conservation des renseignements	9
6.2.	Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information	10
6.2.1.	Localisation et degré de sensibilité des renseignements personnels	10
6.2.2.	Sécurisation des bureaux et classeurs	12
6.2.3.	Sécurisation des ordinateurs et autres	12
6.3.	Destruction des renseignements personnels	13
6.4.	Anonymisation des renseignements personnels	13
7.	DROITS DES PERSONNES	13
8.	MODALITÉS D'APPLICATION	14
9.	DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	15
9.1.	Soumission de la demande	15
9.2.	Réception de la demande	15
9.3.	Vérification de l'identité	15
9.4.	Réponse aux demandes incomplètes ou excessives	16
9.5.	Traitement de la demande	16
9.6.	Examen des renseignements	16
9.7.	Communication des renseignements	16
9.8.	Suivi et documentation	17

9.9.	Protection de la confidentialité	17
10.	GESTION DES PLAINTES ET DES RECOURS	17
10.1.	Réception des plaintes	17
10.2.	Évaluation préliminaire	17
10.3.	Enquête et analyse	18
10.4.	Résolution de la plainte	18
10.5.	Communication avec le plaignant	18
10.6.	Clôture de la plainte	18
11.	FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL	18
12.	ENTRÉE EN VIGUEUR	19

1. DÉFINITIONS

Renseignements personnels	Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier. P. ex. Nom, âge, origine ethnique, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel et ses messages, adresse IP, niveau d'éducation, informations sur sa vie personnelle, le contenu de ses recherches effectuées en ligne et ses préférences d'utilisateur, données biométriques, données médicales et informations sur sa santé (p. ex. notes, évaluations et diagnostics), relevés fiscaux, relevés de compte du téléphone cellulaire utilisé pour son travail, numéro d'assurance sociale (NAS), autres numéros d'identification qui constituent ou peuvent constituer des renseignements personnels au sens de la loi. Cycle de vie d'un renseignement personnel : <pre>graph LR; A[Collecte] --> B[Utilisation]; B --> C[Communication]; C --> D[Conservation]; D --> E[Destruction];</pre>
Confidentialité	Le fait de limiter ou d'interdire à d'autres personnes l'accès à des informations privées obtenues dans l'exercice de ses fonctions.

2. ENGAGEMENTS DU CENTRE REGAIN DE VIE :

Le *Centre Regain de vie* s'engage à respecter les principes de :

Consentement	Recueillir les informations personnelles seulement après avoir obtenu la permission de la personne via une fiche de consentement.
Responsabilité	Assumer la responsabilité de la trajectoire des informations remises et s'engager à les traiter par des méthodes qui en protégeront la confidentialité tout au long du cycle de vie des renseignements personnels.
Transparence	S'engager à agir en toute transparence dans la gestion des renseignements personnels en informant les personnes

	concernées de sa politique, en faisant signer une fiche de consentement et en s'engageant à aviser dans le cas où un incident de confidentialité venait à survenir.
--	---

Concrètement

Le *Centre Regain de vie* s'engage à :

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- Mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles;
- Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;
- Appliquer la politique de confidentialité dans le respect de ses valeurs.

3. NORMES DE DISCRÉTION

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

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

4. NORMES DE CONFIDENTIALITÉ

Toute personne, au *Centre Regain de vie*, qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces informations.

Exception est faite dans certains cas, où il est essentiel que les employé(e)s puissent échanger certaines informations pour offrir un meilleur soutien ou accompagnement. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.

5. NORMES D'ÉCHANGE D'INFORMATION

5.1. Échanges d'informations à l'extérieur du *Centre Regain de vie*

Le conseil d'administration, la direction générale et l'équipe de travail ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres au *Centre Regain de vie*, avec des personnes extérieures ou non concernées.

Si cela n'est pas possible :

- S'assurer de ne pas identifier la personne ou l'organisme concerné;
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne soient pas entendues par d'autres personnes;
- S'assurer d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

5.2. Échanges d'informations au sein du *Centre Regain de vie*

Le *Centre Regain de vie* s'engage à :

- Limiter les échanges d'informations sensibles entre collègues lors de réunion d'équipe ou lors de moments opportuns dans un endroit sécurisé;
- Éviter de discuter des dossiers, des personnes ou des décisions en dehors de ces moments. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne ou l'organisme concerné et échanger dans un lieu propice à la confidentialité;
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne soient pas entendues par d'autres personnes.

6. Conservation et destruction des dossiers confidentiels

Cette section couvre l'ensemble du cycle de vie des renseignements personnels, depuis leur collecte jusqu'à leur destruction. Elle concerne tous les employés et parties prenantes impliquées dans la collecte, le traitement, la conservation, la destruction et l'anonymisation des renseignements personnels conformément aux exigences légales et aux bonnes pratiques en matière de protection de la vie privée.

Le *Centre Regain de vie* tient à respecter le droit à la désindexation des personnes qui sont liées de près ou de loin à son instance. De ce fait, toute personne qui en fait la demande peut s'acquiescer du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique du *Centre Regain de vie*.

De plus, le *Centre Regain de vie* s'engage à :

- Identifier une date de péremption des informations personnelles qui s'avéreraient inutiles dans le temps;
- S'assurer que les dossiers fermés sont déchiquetés par un membre de l'équipe de travail ou du conseil d'administration à la fin de la période de conservation ou lorsqu'une demande de désindexation est faite;
- Détruire tout autre document confidentiel de la même manière.

6.1. Durée de conservation des renseignements

Le tableau ci-dessous présente les différentes catégories de renseignements personnels détenus par le *Centre Regain de vie* et les durées de conservation qui leurs sont attribuées.

Catégorie	Durée de conservation
Employés de l'entreprise • Assurances collectives • Dossiers des employés congédiés • Dossier médical d'un employé • Dossier de réclamation en vertu de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i> • Formation • Registre de paie et documents y afférents • Registre aux fins fiscales et pièces à l'appui (livres de comptes, etc.) • Relevés d'emploi et autres documents relatifs aux contributions/déductions et réclamations • Rentes du Québec (registres des informations relatives aux cotisants) • Documents qui font l'objet d'une demande d'accès ou de rectification	• 3 ans • 3 ans • 20 ans après la fin de l'emploi • permanent en raison des réclamations pouvant survenir longtemps après la fin de l'emploi • 6 ans après la dernière année à laquelle des renseignements se rapportent • 3 ans • 7 ans • 7 ans ou jusqu'à ce qu'une décision soit rendue (y compris l'expiration de l'appel) lors d'un litige 4 ans au minimum après la fin de l'exercice de l'année de terminaison d'emploi Aucun délai, cependant lorsqu'un renseignement personnel qui fait l'objet d'une demande est refusé, il faut le conserver le temps requis pour permettre à la personne concernée d'épuiser les recours prévus à la Loi
Membres du conseil d'administration	7 ans après la fin du mandat.

Catégorie	Durée de conservation
Bénévoles	2 ans après la dernière présence au Centre Regain de vie.
Stagiaires	1 mois après la fin du stage.
Usagers	Variable en fonction du type de renseignement personnel.
Notes évolutives des usagers	5 ans après la dernière visite.
Enfants de la halte-garderie	> 5 ans : 1 mois après le départ de l'enfant. Entre 4 et 5 ans (si l'enfant fréquente maternelle 4 ans) : 1 mois après le départ de l'enfant. Entre 18 mois et 4 ans : 3 ans après le départ de l'enfant.
Enfants de la halte-garderie (DPJ)	Jusqu'aux 18 ans de l'enfant.

Pour plus de détails, se référer à [l'inventaire complet des documents contenant des renseignements personnels](#).

Attention des délais de conservation spécifiques peuvent s'appliquer.

6.2. Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information

6.2.1. Localisation et degré de sensibilité des renseignements personnels

Le tableau ci-dessous présente les informations de sécurisation des classeurs du *Centre Regain de vie* utilisés pour l'entreposage des renseignements personnels. Le degré de sensibilité a été établi en fonction de la grille suivante :

Niveau d'impact		Description
1	Bas (négligeable)	Affecte un seul service du Centre Regain de vie
2	Moyen (modéré)	Affecte plusieurs services du Centre Regain de vie
3	Élevé (grave)	• Affecte de manière significative la qualité des services indispensables du Centre Regain de vie • Affecte l'image du Centre Regain de vie • Affecte les activités propres à d'autres organismes • Affecte le respect des droits fondamentaux des usagers à la protection des renseignements personnels qui les concernent et de leur vie privée
4	Très élevé (très grave)	• Un ou plusieurs services indispensables du Centre Regain de vie ne peuvent être rendus • Affecte le respect des droits fondamentaux des personnes à la protection des renseignements personnels qui les concernent et de leur vie privée • Affecte l'image du Centre Regain de vie, avec ou sans médiatisation

Classeur no	Degré de sensibilité	Verrouillage	Local verrouillé	Catégorie
DG01 Accueil02	4	Oui	Oui	Employés de l'entreprise
DG01	3	Oui	Oui	Membres du conseil d'administration
DG01	2	Oui	Oui	Bénévoles
DG01	3	Oui	Oui	Stagiaires
Accueil01	4	Oui	Non	Usagers
INT01 INT02 INT03	4	Oui	Non	Notes évolutives des usagers (note 1)
HG01	4	Oui	Non	Enfants de la halte- garderie

Classeur no	Degré de sensibilité	Verrouillage	Local verrouillé	Catégorie
HG01	4	Oui	Non	Enfants de la halte- garderie (DPJ)

Note 1 : lorsque les notes évolutives seront consignées dans le formulaire électronique, les notes manuscrites seront détruites de façon sécuritaire. Les notes seront retranscrites à chaque semaine.

6.2.2. Sécurisation des bureaux et classeurs

Tous les classeurs du Centre Regain de vie seront identifiés de façon distincte (p. ex. DG01, Accueil01, INT101, INT201, INT301) et ceux contenant des renseignements personnels devront respecter les mesures de sécurité suivantes :

- Les dossiers contenant de l'information sensible seront conservés dans un lieu sûr, barré et ce dans le respect des normes du *Centre Regain de vie*. Seules les personnes ayant besoin de les consulter peuvent disposer de la clé.
- Les classeurs contenant les informations sensibles des employé(e)s, ainsi que ceux contenant des renseignements personnels, seront sécurisés en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables.
- Chaque employé disposera de la clé du/des classeurs sécurisés relié(s) à son emploi. Un double de cette clé sera déposé dans une boîte à clés verrouillée localisée dans le bureau de la direction générale, en cas d'absence de l'employé.

6.2.3. Sécurisation des ordinateurs et autres

Les pratiques suivantes feront l'objet d'audit régulier de la part du responsable :

- Verrouillage des écrans d'ordinateur en cas d'absence;
- Verrouillage de l'accès à certains fichiers par mots de passe (p. ex. celui d'Habillons un enfant et ceux contenant les informations du PEP);
- Modification annuelle des mots de passe (serveur, ordinateur, boîte vocale ou autre) au besoin;
- Sécurisation du système informatique et des adresses de courriel;
- Sécurisation du site Internet;
- Vigie au plan de contingence : signaler les incidents de confidentialité à la Commission d'Accès à l'Information du Québec.

6.3. Destruction des renseignements personnels

Les règles de destruction suivantes seront appliquées :

- Pour les renseignements personnels sur papier, ils seront totalement déchiquetés.
- Pour les renseignements personnels numériques, ils seront totalement supprimés des appareils (ordinateurs, téléphone, tablette, disque dur externe), des serveurs et des outils infonuagiques.
- Le calendrier de destruction en fonction de la durée de conservation établie pour chaque catégorie de renseignements personnels sera fait. Il est impératif de documenter les dates de destruction prévues.
- Le responsable devra s'assurer que la destruction est réalisée pour que les renseignements personnels ne puissent pas être récupérés ou reconstitués.

6.4. Anonymisation des renseignements personnels

Les règles suivantes seront appliquées :

- L'anonymisation des renseignements personnels ne devrait se faire que si l'organisation souhaite les conserver et les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.
- La méthode d'anonymisation des renseignements personnels choisit est la suivante : à compléter lorsque les critères et modalités du règlement seront connus.
- Il faudra s'assurer que l'information restante ne permette plus de façon irréversible l'identification directe ou indirecte des individus concernés et s'assurer d'évaluer régulièrement le risque de réidentification des données anonymisées en effectuant des tests et des analyses pour garantir leur efficacité.

Attention : à la date de rédaction de la présente politique, l'anonymisation des renseignements personnels à des fins sérieuses et légitimes n'est pas possible. Un règlement du gouvernement doit être adopté pour déterminer les critères et les modalités.

7. DROITS DES PERSONNES

Accès (portabilité)	Le droit de demander si nous traitons des renseignements et, le cas échéant, de demander d'avoir accès aux renseignements personnels. Sous réserve du droit applicable et, le cas échéant, du paiement d'une somme monétaire, la personne peut ainsi recevoir une copie des
--------------------------------	---

	renseignements personnels que nous détenons et certains autres renseignements la concernant.
Exactitude	Nous sommes tenus de prendre des mesures raisonnables pour nous assurer que les renseignements personnels en notre possession sont exacts, complets, non trompeurs et à jour.
Rectification	Le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons.
Désindexation	Toute personne qui en fait la demande peut s'acquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique du <i>Centre Regain de vie</i> sauf si son statut l'en empêche (employé(e) toujours en poste) ou si cette diffusion leur cause préjudice ou contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire (droit à l'effacement ou à l'oubli)..
Destruction	Le droit de demander de détruire les renseignements personnels les concernant.
Anonymisation	Le fait que notre organisme puisse au lieu de les détruire, anonymiser les renseignements personnels pour les utiliser, mais uniquement à des fins sérieuses et légitimes (ex : conservation des informations requises aux fins d'inspection fiscale éventuelle).

8. MODALITÉS D'APPLICATION

La direction générale du *Centre Regain de vie* est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la *Politique de conservation et de gouvernance des renseignements personnels*. Ses rôles et responsabilités sont les suivants :

- Connaître et faire respecter le cycle de vie des informations personnelles récoltées par le Centre Regain de vie.
- Veiller à sécuriser le système informatique;
- Veiller à sécuriser le site Internet.
- Veiller à ce que les témoins (« cookies ») du site Internet soient fixés par défaut au plus haut taux de confidentialité;
- Veiller à la sécurité des informations sensibles lors des copies de sauvegarde;
- Veiller au plan de contingence : signaler les incidents de confidentialité à la Commission d'Accès à l'Information du Québec.

Les administrateurs/administratrices, la direction générale et les employé(e)s doivent remplir, dès l'entrée en vigueur de cette politique, un formulaire d'engagement à respecter celle-ci.

En cas de non-respect de la Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels par la direction générale, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

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

9. DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9.1. Soumission de la demande

- L'individu qui souhaite accéder à ses renseignements personnels doit soumettre une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisation. La demande peut être envoyée par courriel ou par courrier postal.
- La demande doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une demande d'accès aux renseignements personnels, et fournir des informations suffisantes pour identifier l'individu et les renseignements recherchés.
- Ces informations peuvent inclure le nom, l'adresse, ainsi que toute autre information pertinente pour identifier de manière fiable l'individu qui effectue la demande.
- La demande doit être accompagnée d'un chèque ou d'un virement bancaire d'un montant de 10,00 \$ avant d'être traitée pour éviter une avalanche de demande.

9.2. Réception de la demande

- Une fois la demande reçue, un accusé de réception est envoyé à l'individu pour confirmer que sa demande a été prise en compte.
- La demande devra être traitée dans les trente (30) jours suivant sa réception.

9.3. Vérification de l'identité

- Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable. Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne. La

vérification doit se faire à l'aide d'un document possédant une photo du demandeur.

- Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés.

9.4. Réponse aux demandes incomplètes ou excessives

- Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communique avec l'individu pour demander des informations supplémentaires ou clarifications.
- Le Centre Regain de vie se réserve le droit de refuser une demande si elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.

9.5. Traitement de la demande

- Une fois l'identité vérifiée, le responsable de la protection des renseignements personnels pour traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels procède à la collecte des renseignements demandés.
- Le responsable consulte les dossiers pertinents pour recueillir les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.

9.6. Examen des renseignements

- Avant de communiquer les renseignements personnels à l'individu, le responsable examine attentivement les informations pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de renseignements tiers confidentiels ou susceptibles de porter atteinte à d'autres droits.
- Si des renseignements de tiers sont présents, le responsable évalue s'ils peuvent être dissociés ou s'ils doivent être exclus de la divulgation.

9.7. Communication des renseignements

- Une fois les vérifications terminées, les renseignements personnels sont communiqués à l'individu dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales en vigueur.
- Les renseignements personnels peuvent être communiqués à l'individu par voie électronique, par courrier postal sécurisé ou en personne, selon les préférences de l'individu et les mesures de sécurité appropriées.

9.8. Suivi et documentation

- Toutes les étapes du processus de traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels doivent être consignées de manière précise et complète.
- Les détails de la demande, les actions entreprises, les décisions prises et les dates correspondantes doivent être enregistrés dans un registre de suivi des demandes d'accès.
 - Date de réception de la demande ;
 - Date de l'accusé de réception ;
 - Date de la vérification de l'identité ;
 - Méthode de vérification de l'identité ;
 - Décision – demande d'accès acceptée ou refusée ;
 - Date de la communication des renseignements (si applicable).

9.9. Protection de la confidentialité

Tout le personnel impliqué dans le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels doit respecter la confidentialité et la protection des données.

10. GESTION DES PLAINTES ET DES RECOURS

Si un individu est insatisfait de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, il doit être informé des procédures de réclamation et des recours disponibles devant la *Commission d'accès à l'information*.

Les plaintes doivent être traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes.

10.1. Réception des plaintes

Toute plainte pourra être acheminée à la direction générale du *Centre Regain de vie*, personne responsable de l'application de la politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Dans la mesure où l'information sensible concerne les employé(e)s, la plainte éventuelle pourrait être adressée à la présidente du conseil d'administration.

10.2. Évaluation préliminaire

- Le responsable désigné examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.
- Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

10.3. Enquête et analyse

- Le responsable chargé de la plainte mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.
- Le responsable doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte.
- Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

10.4. Résolution de la plainte

- Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.
- Les solutions peuvent inclure des mesures correctives, des compensations financières ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

10.5. Communication avec le plaignant

- Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.
- Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

10.6. Clôture de la plainte

- Une fois la plainte résolue, le responsable de la plainte doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.
- Toutes les informations et documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.

11. FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

- Le Centre Regain de vie s'assure de fournir une formation régulière aux employés sur la procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels, ainsi que sur les risques liés à la violation de la vie privée.
- Cela inclut également la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité des données et à l'importance du respect des procédures établies.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 16 janvier 2024 à la suite de son adoption par le conseil d'administration. Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse.

La modification doit respecter les valeurs et les règlements du *Centre Regain de vie*.