

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

## Centre de communication santé des Capitales (CCSC)

(Juillet 2025)

### 1. Introduction

Le Centre de communication santé des capitales (CCSC) s'engage à protéger la vie privée des personnes qui interagissent avec lui, notamment par l'entremise de son site web, de ses formulaires ou de tout autre moyen électronique.

La présente politique décrit les pratiques du CCSC en matière de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation et de protection des renseignements personnels, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, telle que modernisée par la *Loi 25*, ainsi qu'aux recommandations de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

### 2. Portée

Cette politique s'applique à tous les renseignements personnels transmis au CCSC par l'intermédiaire :

- du formulaire en ligne pour commentaires, plaintes ou suggestions;
- des communications par courriel ou par téléphone;
- de tout autre service numérique offert par le CCSC.

### 3. Définition d'un renseignement personnel

Un renseignement personnel désigne toute information concernant une personne physique et permettant de l'identifier, directement ou indirectement. Cela comprend, entre autres :

- le nom, prénom, adresse courriel ou numéro de téléphone;
- une adresse IP ou un identifiant de session;
- le contenu d'un message ou d'une plainte;
- des données liées à la santé ou à l'emploi;
- des enregistrements audio ou transcriptions;
- toute combinaison d'éléments permettant d'identifier une personne.

#### 4. Collecte des renseignements

Le CCSC ne collecte que les renseignements personnels strictement nécessaires à la réalisation de ses mandats. Cette collecte est toujours effectuée dans le respect des exigences légales, de manière transparente et éthique.

Par exemple, dans le cas du formulaire web, les renseignements suivants peuvent être recueillis :

- nom et prénom (si fournis);
- adresse courriel et/ou numéro de téléphone (si fournis);
- contenu de la plainte ou du commentaire;
- date et heure d'envoi du formulaire;
- adresse IP, à des fins de sécurité.

La transmission du formulaire constitue un consentement implicite à la collecte des renseignements qui y sont fournis.

#### 5. Finalité de la collecte

Les renseignements recueillis sont utilisés exclusivement pour :

- traiter et répondre à une plainte, suggestion ou commentaire;
- améliorer la qualité des services du CCSC;
- assurer un suivi approprié, si requis;
- établir des statistiques internes sur la satisfaction ou les tendances (de façon anonymisée).

Aucun renseignement n'est utilisé à des fins commerciales. Aucune information n'est transmise à des tiers sans consentement, sauf si la loi l'exige.

#### 6. Accès et responsabilités

L'accès aux renseignements personnels est strictement limité selon le principe du moindre privilège :

Catégories de personnes autorisées	Accès et motifs
Personnel chargé du traitement des plaintes	Pour répondre ou assurer le suivi

Responsable de la protection des renseignements personnels	Pour audit, analyse ou rectification
Direction générale et direction adjointe	Pour analyse stratégique, en cas de situation sensible

Toute consultation injustifiée constitue une violation des règles internes de sécurité de l'information.

## 7. Conservation et sécurité

Les renseignements personnels sont conservés dans un environnement sécurisé, pendant une durée proportionnelle à la finalité pour laquelle ils ont été recueillis, conformément à notre calendrier de conservation et à la *Loi sur les archives*.

Les mesures de sécurité incluent :

- contrôle d'accès aux fichiers;
- chiffrement des communications électroniques;
- authentification des utilisateurs autorisés;
- audit régulier des accès.

## 8. Rectification ou retrait du consentement

Vous pouvez, en tout temps :

- demander l'accès à vos renseignements personnels;
- demander une correction s'ils sont incomplets, inexacts ou ambigus;
- retirer votre consentement à leur utilisation, sous réserve de certaines obligations légales.

## 9. Transmission à des tiers

Aucun renseignement personnel n'est transmis à des tiers sauf :

- lorsque requis par une autorité légale ou réglementaire;
- lorsque le tiers est un sous-traitant dûment lié par une entente de confidentialité conforme à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

## 10. Vos responsabilités

En utilisant le site du CCSC ou ses formulaires, vous vous engagez à :

- fournir des renseignements exacts et pertinents;
- ne pas utiliser les services à des fins malveillantes, abusives ou frauduleuses.

### 11. Mise à jour de la politique

Le CCSC se réserve le droit de modifier cette politique à tout moment. La version la plus récente est toujours disponible sur son site web. Toute modification importante fera l'objet d'un avis clair.

### 12. Pour joindre le CCSC

Si vous avez des questions, préoccupations ou demandes en lien avec la présente politique, vous pouvez écrire à :

[info@ccscapitales.com](mailto:info@ccscapitales.com)