



Politique de protection des renseignements personnels **Adoptée par le Conseil d'administration le 27 août 2025**

La présente « Politique – Protection des renseignements personnels » énonce les pratiques du Service d'Entraide Passerelle (SEP) en matière de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation de vos renseignements personnels. Pour faciliter la lecture de la Politique, nous nous identifions comme « Service d'Entraide Passerelle (SEP) » ou encore tout simplement « nous ».

Les « renseignements personnels » sont des données qui vous identifient en tant qu'individu ou qui nous permettent de vous identifier en tant qu'individu (comme votre nom, votre adresse personnelle, votre numéro de téléphone ou d'autres renseignements que vous nous fournissez dans le cadre de nos services).

Le SEP recueille et utilise des renseignements personnels principalement dans le but de communiquer avec ses membres et ses participantes et afin de leur offrir les meilleurs services possibles. La confidentialité est importante pour nous, et nous avons le souci de nous conformer à des normes éthiques rigoureuses lors du traitement de vos renseignements personnels.

La présente politique de confidentialité est composée autour de **10 questions** :

1. Quels renseignements personnels recueillons-nous ?
2. Comment recueillons-nous vos renseignements personnels ?
3. Pourquoi les recueillons-nous ?
4. Qui a accès à ces renseignements ?
5. Combien de temps conservons-nous les renseignements ?
6. Quelles sont nos mesures de sécurité et où stockons-nous les renseignements ?
7. Qui est la personne responsable des renseignements personnels et quelles sont ses responsabilités ?
8. Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels ?
9. Comment formuler une plainte concernant notre traitement de vos renseignements personnels ?
10. Comment mettons-nous à jour la présente Politique ?

0 - Glossaire

Il y a deux (2) catégories de membres au SEP : les membres individuelles (incluant les membres travailleuses), et les membres organismes. Dans la présente politique, nous utiliserons des catégories distinctes pour parler des « travailleuses », des « membres et

bénévoles » et des « partenaires ». En plus des personnes et des organismes membres du SEP, nous ajoutons une catégorie de « participantes ».

Membre et bénévole :

Dans le cadre de la présente politique, par membre, nous faisons référence aux membres individuelles, soit toute personne qui est devenue membre en règle du SEP. Les personnes qui siègent sur le CA du SEP sont des membres.

Nous incluons aussi toutes les personnes non rémunérées, soit les bénévoles, dans la catégorie des membres du SEP.

Participante : Toute personne qui participe à des activités du SEP ou utilise les services du SEP.

Travailleuse : Toute personne qui travaille pour le SEP moyennant rémunération, incluant la coordination.

Partenaire : Tout organisme qui adhère à la mission et aux buts de l'organisme et qui est devenu membre du SEP, soit les membres organismes. Est aussi un partenaire tout organisme qui utilise les services de formation du SEP. Est partenaire tout collectif de recherche avec lequel nous collaborons.

1- Quels renseignements personnels recueillons-nous ?

Membre ou bénévole :

Le SEP recueille des renseignements d'identification sur vous :

- Un nom et un prénom;
- Des coordonnées de contact : une adresse, une adresse électronique et un numéro de téléphone.

Le SEP recueille aussi des renseignements biographiques, soit :

- Des photos, du contenu vidéo ou audio lors des activités de groupe telles que les fêtes familiales et les ateliers thématiques.

Le SEP recueille d'autres types de renseignements tels que :

- Des renseignements compris dans des commentaires et des réponses à des sondages;
- Des témoignages.

Ce type de renseignement est toujours anonymisé.

Lorsque vous payez une cotisation ou faites un don en utilisant un service financier en ligne, le SEP a accès à des renseignements personnels dits financiers :

- Des renseignements relatifs à la facturation, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement.

Participante :

Le SEP recueille des renseignements d'identification sur vous :

- Un prénom;
- Des coordonnées de contact : une adresse électronique et/ou un numéro de téléphone.

Le SEP peut recueillir certains renseignements démographiques, mais ne le fait pas de façon systématique :

- Âge, nationalité, statut matrimonial, lieu de résidence.

Le SEP recueille aussi des renseignements biographiques, soit :

- Des photos, du contenu vidéo ou audio lors des activités de groupe telles que les fêtes familiales et les ateliers thématiques.

Lorsque vous utilisez les services individuels et/ou les groupes d'entraide et de soutien, le SEP recueille certains renseignements personnels par rapport à votre situation particulière, soit :

- Des notes succinctes prise par l'intervenante afin d'assurer le suivi dans ses interventions, sans toutefois constituer un dossier;
- Dans le contexte d'une relation entre femmes, nous recueillons le prénom de votre ex-conjointe, puisqu'elle pourrait elle aussi demander les services du SEP et nous voulons nous assurer que le lien de confiance est avec vous;
- Nous ne recueillons pas volontairement les renseignements personnels des personnes mineures. Toutefois, il est possible que des renseignements sur des mineur-e-s nous soient accessibles dans le cadre des services auprès de leurs mères. Nous prenons seulement en note si la mère a des enfants mineurs, ou pas, leur genre et leur âge. Tout renseignement sur un-e mineur-e est anonymisé.

Travailleuse :

Le SEP recueille plusieurs renseignements personnels vous concernant :

- Des renseignements relatifs au recrutement, comme un curriculum vitae, des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels;
- Des renseignements relatifs à la facturation et des renseignements financiers, comme de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement;
- Numéro d'assurance sociale;
- Date de naissance;
- Votre salaire;
- Votre régime de retraite;
- Vos assurances collectives;
- Feuilles de payes;
- Relevés d'emploi;
- Notes relatives à la cessation d'emploi;
- Tout rapport en lien avec l'appréciation du travail, les promotions et le développement professionnel.

Partenaire :

Le SEP recueille le nom de votre organisme et les services que vous utilisez.

Le SEP recueille des renseignements d'identification pour communiquer avec la personne en charge de nos relations dans votre organisme, soit :

- Un prénom et un nom;
- Des coordonnées de contact : une adresse électronique et/ou un numéro de téléphone. Toutefois, nous privilégions des coordonnées de contact professionnelles.
- Des renseignements relatifs à la facturation, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement.

2- Comment recueillons-nous vos renseignements personnels ?

Consentement

Nous privilégions l'obtention d'un consentement explicite, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit. Toutefois, le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou l'inaction d'une personne. Pour déterminer le type de consentement approprié, nous tenons compte de la sensibilité des renseignements personnels en cause, des fins auxquelles ils sont recueillis et des attentes raisonnables d'une personne placée en situation similaire.

Membre ou bénévole :

Nous collectons des renseignements personnels auprès des membres ou bénévoles comme suit :

- Lors de l'inscription comme membre;
- Par le biais de nos communications par courrier électronique, par téléphone ou en personne;
- Lorsqu'un formulaire, un sondage ou un questionnaire est rempli;
- Lors des activités de groupe organisées par le SEP.

Participante :

Nous collectons des renseignements personnels auprès des personnes qui fréquentent le SEP comme suit:

- Lorsqu'une personne communique avec nous en personne, par courriel, ou par téléphone;
- Par le biais de nos communications par courrier électronique, par téléphone ou en personne;
- Lorsqu'un formulaire, un sondage ou un questionnaire est rempli;
- Lors des activités de groupe organisées par le SEP;
- Lors des rencontres individuelles;
- Lors des groupes d'entraide et de soutien.

Travailleuse :

Nous collectons des renseignements personnels lorsque des personnes postulent au SEP :

- Dans le cadre du processus de recrutement directement auprès d'elles;
- Nous pouvons également collecter des renseignements personnels les concernant auprès de leurs anciens employeurs, auxquels nous faisons appel dans le cadre d'une vérification des antécédents et de références;
- Par le biais de nos communications par courrier électronique, par téléphone ou en personne.

Le SEP collecte des renseignements personnels sur ses travailleuses tout au long de leur emploi :

- Par le biais de nos communications par courrier électronique, par téléphone ou en personne.
- Par l'intermédiaire de formulaires;

- Dans le cadre de toute procédure d'appréciation du travail;
- Dans le cadre des calculs associés au régime de retraite et assurances collectives.

Partenaire :

Le SEP collecte des renseignements sur les groupes partenaires :

- Lors de l'inscription comme membre;
- Lors de l'achat de services de formation;
- Par le biais de nos communications par courrier électronique, par téléphone ou en personne.

3- Pourquoi nous les recueillons ?

Membre ou bénévole :

Les motifs pour lesquels le SEP recueille des renseignements personnels sur ses membres sont :

- Procéder à votre inscription comme membre;
- Assurer la sécurité de toutes les participantes, membres et employées du SEP ;
- Communiquer des informations sur nos activités et nos services et de promouvoir nos activités et nos services ;
- Rembourser vos frais de transport et de gardiennage;
- Réaliser des analyses permettant de mieux comprendre les besoins de nos membres ;
- Pour réaliser notre reddition de compte auprès de nos bailleurs de fonds.

Participante :

Les motifs pour lesquels le SEP recueille des renseignements personnels sur ses participantes sont :

- Faire un retour d'appel ou pour répondre à une demande par courriel;
- Communiquer des informations et promouvoir nos activités et nos services;
- Offrir des services qui vous sont adaptés et d'en assurer le suivi;
- Assurer la sécurité de toutes les participantes, membres et employées du SEP;
- Vous rembourser vos frais de transport et de gardiennage;
- Réaliser des analyses permettant de mieux comprendre les besoins de nos participantes ;
- Réaliser notre reddition de compte auprès de nos bailleurs de fonds.

Travailleuse :

Les motifs pour lesquels le SEP recueille des renseignements personnels sur les personnes qui postulent au SEP sont :

- Identifier et évaluer votre candidature, y compris évaluer les compétences et les qualifications;
- Vérifier vos informations et procéder à des contrôles d'emploi, d'antécédents et de références, le cas échéant;
- Communiquer avec vous au sujet du processus de recrutement et de votre candidature;
- Vous informer sur d'autres postes susceptibles de vous convenir;
- Conserver les dossiers relatifs à votre processus de recrutement;
- Analyser et améliorer notre processus de candidature et de recrutement.

Les motifs pour lesquels le SEP recueille des renseignements personnels sur ses travailleuses sont :

- Communiquer avec elles;
- Mettre à jour leur dossier;
- Se conformer aux exigences légales et réglementaires;
- Assurer la rémunération des employées (en faisant appel à une technicienne comptable);
- Traiter leurs demandes liées à des avantages sociaux et droits;
- Conserver des traces du cheminement de la travailleuse;
- Assurer sa sécurité et celle des autres.

Partenaire :

Les motifs pour lesquels le SEP recueille des renseignements sur ses partenaires sont :

- Afin de communiquer des informations sur nos activités et nos services et de promouvoir nos activités et nos services;
- Afin de solliciter des appuis;
- Pour réaliser des analyses permettant de mieux comprendre les besoins de nos partenaires.

4- Qui a accès à ces renseignements ?

Membre ou bénévole :

Si vous êtes membre, les personnes suivantes auront accès à vos renseignements personnels, uniquement lorsque nécessaire pour accomplir les fins auxquelles vous avez consenties :

- Les employées du SEP, y compris la coordination de l'organisme;
- Les membres du Conseil d'administration.

Nous ne partageons aucun renseignement personnel sur les membres du SEP à l'extérieur du SEP sans leur consentement. Les seules exceptions sont celles qui sont contenues dans la loi, soit si vous mettez votre vie ou celle d'une autre personne en danger.

Participante :

Si vous êtes participante, les personnes suivantes auront accès à vos renseignements personnels, uniquement lorsque nécessaire pour accomplir les fins auxquelles vous avez consenties :

- Les intervenantes et animatrices du SEP;
- La coordination de l'organisme.

Nous ne partageons aucun renseignement personnel sur les membres du SEP à l'extérieur du SEP sans leur consentement. Les seules exceptions sont celles qui sont contenues dans la loi, soit si vous mettez votre vie ou celle d'une autre personne en danger.

Le SEP peut communiquer des renseignements personnels avec des tiers si vous nous le demandez ou si nous y sommes obligées par la loi. Par exemple, avec des instances gouvernementales telles que la DPJ (LPJ 38).

Travailleuse :

Si vous êtes une **travailleuse** du SEP, les personnes qui ont accès à vos renseignements personnels sont :

- La technicienne comptable en charge des payes;

- Des assureurs collectifs;
- Le Régime de retraite;
- La coordination de l'organisme.
- La trésorière

Les membres du CA ont accès à certains renseignements personnels des travailleuses :

- Des renseignements relatifs au recrutement, comme un curriculum vitae, des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels;
- Notes relatives à la cessation d'emploi;
- Tout rapport en lien avec l'appréciation du travail, les promotions et le développement professionnel.

Partenaires :

Si vous êtes partenaire du SEP, les personnes qui ont accès à vos renseignements sont :

- Les intervenantes et animatrices du SEP;
- La coordination de l'organisme;
- Les membres du CA.

5- Combien de temps conservons-nous les renseignements personnels ?

Membre ou bénévole :

Nous conservons vos renseignements personnels tout aussi longtemps que vous demeurez membre de l'organisme ou que vous continuez d'y faire du bénévolat.

Si vous cessez d'être membre ou de faire du bénévolat, nous détruirons vos renseignements après 3 ans d'inaction. Nous pouvons conserver vos renseignements pour une période plus longue si vous en faites la demande.

Vous comprenez que votre consentement est donc valide pour cette durée, à moins que vous n'exerciez votre droit de retirer votre consentement.

Participante :

Nous conservons vos renseignements personnels tout au long de votre participation active.

Les notes sont conservées directement sur la plateforme *Hestia*, selon les termes de la présente Politique. Si des notes papier sont prises, elles sont détruites immédiatement après leur transfert sur ce support électronique.

Toutes les données sont détruites après 7 ans d'inaction. Nous pouvons conserver vos renseignements pour une période plus longue si vous en faites la demande.

Vous comprenez que votre consentement est donc valide pour cette durée, à moins que vous exerciez votre droit de retirer votre consentement.

Travailleuse :

Les renseignements des personnes qui postulent au SEP sont conservés pour 6 mois suite à la fin de l'affichage du poste.

Si vous êtes travailleuse, vos renseignements sont conservés tout au long de votre emploi. Certains de vos renseignements personnels sont conservés pour la durée de vie de l'organisme, sous la forme d'un dossier de la travailleuse qui comprend :

- La grille d'évaluation d'embauche;
- Le contrat;
- La dernière évaluation annuelle;
- Des feuilles de résumés des avantages sociaux et du régime de retraite;

- Les relevés d'emploi;
- Le résumé de la rencontre de départ, le cas échéant.

Partenaire :

Nous conservons vos renseignements tout aussi longtemps que vous demeurez un groupe membre de l'organisme ou que vous continuez d'utiliser nos services de formation.

Si vous cessez d'être membre ou d'utiliser nos services, nous détruisons vos renseignements après 3 ans d'inaction.

6- Quelles sont nos mesures de sécurité et où stockons-nous les renseignements ?

Le SEP a mis en place des mesures de protection physiques, technologiques et administratives appropriées afin d'assurer la protection des renseignements personnels.

Nous maintenons des mesures de protection appropriées pour protéger les renseignements personnels contre une destruction accidentelle ou non conforme aux lois, une perte accidentelle, une modification, une divulgation ou un accès non autorisé, un mauvais usage ou tout autre forme illégale de traitement des renseignements personnels en notre possession.

Protections physiques

Certains de vos renseignements personnels sont archivés et conservés sur papier physiquement dans les bureaux du SEP. Nos bureaux sont situés à la Maison Parent-Roback, qui est équipée de plusieurs mesures de sécurité (puces, système d'alarme, etc.). Les renseignements personnels sont conservés dans des classeurs d'entreposage verrouillés. Les clés sont gardées dans un endroit sécuritaire et connu seulement des travailleuses.

Protections technologiques

Le SEP utilise plusieurs outils dans le cadre notre travail sur nos ordinateurs qui sont sécurisés par des mots de passe.

Les renseignements personnels sont confiés à des prestataires externes :

- Microsoft;
- Meta;
- Mailchimp;
- Hestia.

Le SEP s'assure que les données confiées sont protégées par des mesures de sécurité, soit :

- Des mots de passe personnels uniques;
- Le cryptage de certaines données et renseignements.

Dans le cadre de l'utilisation de ces plateformes, il se peut que vos renseignements personnels soient transférés et hébergés à l'extérieur du Québec par ces fournisseurs.

Ces entreprises sont elles aussi soumises à des règlements et des normes dans le cadre du traitement de vos renseignements personnels. Veuillez vous référer à leur propre politique de confidentialité pour obtenir plus de renseignements sur les protections qu'elles ont mises en place au sein de leur propre organisation.

Protections administratives

Le SEP a mis en place de nombreuses protections administratives afin d'assurer la sécurité de vos renseignements personnels :

- Déterminer les objectifs poursuivis avant de recueillir vos renseignements personnels. Par la suite, vos renseignements personnels ne sont utilisés que conformément à ces objectifs;
- Ne recueillir que le strict minimum afin d'atteindre les objectifs identifiés;
- Obtenir votre consentement au moment de recueillir vos renseignements personnels;
- Ne pas communiquer vos renseignements personnels à des tiers sans avoir votre consentement, sauf lorsque exigé par la loi;
- Détruire vos renseignements personnels au moment prévu par la présente politique de confidentialité;
- Nommer une personne responsable de la protection des renseignements personnels;
- Procéder à des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée lorsque requis par la loi, et lorsque nous considérons que le traitement de vos renseignements personnels comporte des risques pour votre vie privée;
- Tenir un Registre des incidents de confidentialité et mettre en place un processus afin de traiter les incidents de confidentialité.

Le **Registre des incidents de confidentialité** documente tout incident de confidentialité.

Le SEP a mis en place un processus afin de traiter les incidents de confidentialité. En vertu de ce processus, le SEP doit prendre des mesures raisonnables pour réduire le risque de préjudice sérieux et revoir ses pratiques afin de prévenir de nouveaux incidents de confidentialité de même nature.

Le SEP adaptera son programme de protection des renseignements personnels au besoin, suivant un incident de confidentialité.

7- Qui est la personne responsable des renseignements personnels et quelles sont ses responsabilités ?

La personne responsable de la protection des renseignements personnels au SEP est la coordonnatrice de l'organisme, Geneviève Breault.

Par courriel : coordination@entraidepasserelle.org

Par la poste : #421, 469 rue Jean-Talon Ouest, H3N 1R4

À l'attention de : Geneviève Breault. Responsable de la protection des renseignements personnels.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels est chargée de surveiller l'application des politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels pour en assurer le respect. Ses responsabilités sont :

- Assurer une communication ouverte, complète et opportune avec les travailleuses au sujet des politiques et des pratiques du SEP relativement au traitement des renseignements personnels;

- Établir des normes pour la classification de la sensibilité des renseignements personnels afin de déterminer le niveau de protection approprié pour ces renseignements;
- Veiller à ce que des procédures soient en place pour que les personnes puissent solliciter l'accès à leurs renseignements personnels et demander que des corrections y soient apportées;
- Veiller à ce que des procédures soient en place et facilement accessibles pour que les personnes puissent déposer des plaintes concernant la gestion de leurs renseignements personnels;
- Agir comme premier point de contact pour les personnes cherchant à obtenir de l'information sur le traitement de leurs renseignements personnels par le SEP;
- S'assurer que des procédures sont en place pour aviser les personnes de toute collecte, conservation, utilisation, communication ou destruction inappropriées de leurs renseignements personnels;
- Surveiller le degré de conformité à la présente politique et, au besoin, prendre des mesures pour corriger toute lacune.

Chaque membre de notre personnel a un rôle à jouer afin que nous puissions agir conformément à notre programme de protection des renseignements personnels. Chaque travailleuse et membre du C.A. est appelée à :

- Adresser à la responsable de la protection des renseignements personnels toute question ou tout commentaire sur la manière dont nous traitons ou devrions traiter les renseignements personnels;
- Participer à des activités de formation et de sensibilisation sur l'importance que nous accordons à la protection des renseignements personnels;
- Veiller à ce que leurs pratiques soient conformes à notre politique de protection des renseignements personnels.

8- Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels?

La loi vous confère différents droits à l'égard de vos renseignements personnels. Plus particulièrement, vous disposez des droits suivants :

Accès à vos renseignements personnels :

Vous pouvez nous demander si nous détenons des renseignements personnels sur vous et, si oui, nous demander d'avoir accès à ces renseignements personnels.

Portabilité :

Vous pouvez nous demander que vos renseignements personnels vous soient communiqués ou qu'ils soient transférés à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Rectification :

Vous pouvez nous demander de rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons à votre sujet.

Retrait du consentement :

Vous pouvez retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

Pour exercer l'un ou l'autre de vos droits, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels. Ses coordonnées se trouvent à la section 7.

9- Comment formuler une plainte concernant notre traitement de vos renseignements personnels?

Nous vous invitons à communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels pour faire valoir des plaintes ou des commentaires quant à nos pratiques en matière de protection de vos renseignements personnels.

Votre plainte sera examinée dans les 10 jours ouvrables par notre responsable de la protection des renseignements personnels, qui déterminera si le traitement de vos renseignements personnels est conforme à notre programme de protection des renseignements personnels, ainsi qu'à toute loi applicable. Notre objectif est de faire notre possible afin de résoudre votre plainte.

Si la réponse de la responsable de la protection des renseignements personnels ne vous satisfait pas, vous pouvez demander à communiquer avec notre Présidente de CA.

En dernier recours, vous pouvez également déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec en utilisant le formulaire.

10- Comment mettons-nous à jour la présente Politique?

Cette Politique sera mise à jour en fonction des besoins de l'organisme, de ses membres, de ses travailleuses et de ses participantes, ainsi que pour satisfaire à toute exigence légale.

Avant d'entrer en vigueur, les modifications envisagées seront publiées sur le site web du SEP, accompagnées d'un avis de changement. Les modifications envisagées entreront en vigueur à la date prévue à l'avis de changement.