

## ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ

### Politique de protection des renseignements personnels

BCH Collectif est responsable des renseignements personnels de ses clients et de son personnel dont il a la gestion. Il lui incombe de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des renseignements personnels et confidentiels en sa possession.

Le présent énoncé en matière de confidentialité reflète nos processus en place et décrit nos pratiques de protection des renseignements personnels afin de satisfaire aux exigences des lois et des responsabilités professionnelles applicables. Cet énoncé en matière de confidentialité s'applique également aux sociétés affiliées et aux partenaires de BCH Collectif.

[Renseignements personnels](#)

[Autorisation valide et éclairée du client](#)

[Limite de la collecte de renseignements personnels](#)

[Comment nous recueillons vos renseignements personnels](#)

[Quels renseignements personnels recueillons-nous](#)

[Protection des renseignements personnels](#)

[Accès aux renseignements personnels](#)

[Fournisseurs de services tiers](#)

[Programme de formation](#)

[Rôles et responsabilités des membres du personnel](#)

[Incidents et registre des incidents](#)

[Processus de traitement de plainte](#)

[Modifications à la politique de conformité](#)

[Responsable de la protection des renseignements personnels](#)

### Renseignements personnels

Le terme « renseignements personnels » s'entend des renseignements qui concernent un individu identifiable, tel que le définissent plus spécifiquement les lois applicables en matière de protection de la vie privée.

BCH Collectif s'engage à mettre en place les meilleures pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Nous effectuons des réévaluations de nos pratiques en continu pour maintenir de hauts standards de gestion. Dans le cadre des services que nous offrons aux clients et de la réalisation des contrôles préalables relatifs à nos services (ou de discussions portant sur les services que

nous pourrions offrir), nous recueillerons ou obtiendrons des renseignements personnels des clients et de leur société. Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels vous concernant lorsque vous utilisez ce site ou par l'intermédiaire de vos interactions numériques avec nous.

Nous pouvons recueillir ou obtenir ces renseignements personnels par la suite de l'obtention du consentement.

### **Autorisation valide et éclairée du client**

L'autorisation est considérée comme valide uniquement s'il est raisonnable de s'attendre à ce que les personnes comprennent la nature, les fins et les conséquences de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de leurs renseignements personnels auxquelles elles consentent.

Dès le début de la relation auprès de clients existants et potentiels, nous obtenons le consentement écrit pour la collecte, l'utilisation et la communication de ses renseignements personnels.

Nous recueillons les renseignements personnels principalement auprès de la personne concernée. Nous pouvons aussi en recueillir auprès de d'autres personnes, selon les circonstances et selon les produits ou services désirés.

Une personne qui détient ou qui souhaite obtenir un produit ou un service peut aussi nous communiquer des renseignements personnels de d'autres personnes qui peuvent bénéficier de ce produit ou service. Par exemple, cette personne pourrait ajouter une personne assurée. Toutefois, si ces informations sont fournies à BCH Collectif, la personne doit avant de nous transmettre ces renseignements, avoir obtenu le consentement approprié ou les autorisations voulues pour nous permettre de recueillir, d'utiliser et de divulguer ces renseignements personnels.

### **Limite de la collecte de renseignements personnels**

Nous limitons la quantité de renseignements personnels que nous recueillons à ce qui est nécessaire et approprié pour la réalisation des fins visées.

Lors de la collecte de renseignements personnels nous faisons tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que les renseignements sur les clients existants et éventuels faisant partie des dossiers clients soient exacts et mis à jour ou corrigés au besoin. À l'occasion, il peut être demandé aux clients et au personnel de mettre à jour leurs renseignements personnels.

Nous prenons également les mesures nécessaires afin d'assurer que les renseignements recueillis sont utilisés aux fins déterminées et non à d'autres fins, et qu'ils ne sont pas communiqués à une tierce partie sans le consentement du client existant ou éventuel, sauf indication contraire dans la loi.

## Comment nous recueillons vos renseignements personnels

Nous pouvons recueillir les renseignements personnels de différentes manières, notamment :

- par téléphone
  - Pour toute demande effectuée par téléphone, il est nécessaire d'identifier la personne avant de fournir quelque renseignement personnel que ce soit.
- en personne
- via nos formulaires papier et en ligne

## Quels renseignements personnels recueillons-nous

Nous recueillons seulement les renseignements personnels nécessaires pour atteindre les buts mentionnés dans cet énoncé.

Voici quelques exemples de renseignements personnels que nous pouvons recueillir.

Catégorie	Exemples de renseignements
Renseignements personnels	Nom, prénom, genre, date de naissance, numéro d'assurance sociale, numéro de téléphone, état civil, profession, numéro de permis conduire, relations, et dossier médical.
Renseignements financiers	Rémunération, employeur, bilan financier, portefeuille d'assurances personnelles, structure de l'épargne, aspects légaux

## Protection des renseignements personnels

Les mesures de protection appropriées sont prises pour ce qui est du stockage et de la destruction des renseignements personnels. Toutes les personnes liées à BCH Collectif ou à son emploi sont tenues de respecter les procédures à cet effet.

BCH Collectif utilise une combinaison de mesures de protection technologiques, physiques et organisationnelles pour protéger les renseignements personnels contre le vol et la mauvaise utilisation, ainsi que contre l'accès, la communication, la reproduction, l'utilisation ou les modifications non autorisées.

Les logiciels de chiffrement, les antivirus et les coupe-feu sont installés et tenus à jour sur tous les outils technologiques utilisés en contexte professionnel afin d'assurer la sécurité des données. Cela comprend le chiffrement des données de

nature délicate lorsqu'elles sont stockées ou transmises, y compris lors de leur transmission vers les serveurs de sauvegarde.

Les mesures de protection de ces outils technologiques sont revues périodiquement et mises à niveau lorsque nécessaire.

L'accès aux renseignements personnels et aux dossiers est accordé au personnel de BCH Collectif uniquement lorsqu'il en est requis pour accomplir certaines tâches. Le personnel de BCH Collectif est avisé de l'importance de protéger la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels. Des ententes de confidentialité et de non-divulgaration sont signées à l'embauche.

### **Destructions des renseignements personnels**

Les renseignements personnels sont conservés que pendant la période où ils sont nécessaires aux fins déterminées, ou comme requis ou permis par la loi. Nous sommes entièrement responsables de la garde en lieu sûr de ces documents et de la protection de la confidentialité de ceux-ci.

Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires aux fins précisées au moment de la collecte sont détruits ou effacés de façon sécuritaire.

### **Conservation des documents**

Les dossiers des clients et du personnel sont conservés pendant au moins la durée minimale stipulée par la loi.

### **Accès aux renseignements personnels**

En vertu des lois relatives à la protection des renseignements personnels, les clients ont le droit d'accéder à leurs renseignements personnels consignés dans des dossiers tenus par BCH Collectif. Une demande d'accès à vos renseignements personnels ou une demande d'information relative à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels par BCH Collectif doit être soumise par écrit au responsable des renseignements personnels à l'adresse suivante :

Responsable de la protection des renseignements personnels  
50 rue Perreault Est  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3C2  
Courriel : [michel.fortier@bchsc.ca](mailto:michel.fortier@bchsc.ca)

### **Fournisseurs de services tiers**

BCH Collectif doit obtenir l'autorisation du client avant de transférer les renseignements personnels à un fournisseur et conserve le contrôle sur les renseignements lors du transfert de renseignements personnels à un fournisseur aux fins de traitement.

Les transferts de renseignements aux fournisseurs aux fins de traitement, y compris les services infonuagiques, sont effectués pour différentes raisons, notamment le stockage de données et le traitement ou la manipulation des renseignements personnels du client.

Les renseignements personnels ne doivent pas, sans consentement, être utilisés ou communiqués à un tiers à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, sauf si cette utilisation ou communication est requise ou permise par la loi.

## **Programme de formation**

Tous les membres du personnel de BCH Collectif reçoivent une formation sur la protection des renseignements personnels. Cette formation est obligatoire et doit être suivie avant qu'un accès aux renseignements personnels soit accordé.

La formation est un processus continu et des formations d'appoint sont suivies relativement aux changements visant les lois, la technologie, les fournisseurs de service, les nouveaux accès aux renseignements personnels ou leurs nouvelles utilisations.

## **Rôles et responsabilités des membres du personnel**

Le cas échéant, chacune des personnes membres du personnel de BCH Collectif veille à s'assurer que les renseignements personnels sont collectés, conservés, utilisés et détruits selon les meilleures pratiques. Lorsqu'un incident de confidentialité probable, appréhendé ou avéré est porté à la connaissance d'une personne membre de l'organisation, celle-ci communiquera avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels. BCH Collectif veille à ce qu'un renseignement personnel soit accessible à une personne membre du personnel de son organisation uniquement si celui-ci est nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

## **Incidents et registre des incidents**

BCH Collectif doit tenir un registre des incidents de confidentialité conformément à la Loi sur le secteur privé et à ses règlements.. Lorsque BCH Collectif a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un ou des renseignements personnels qu'il détient, il doit alors prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature se produisent. Le cas échéant, si l'incident présente un risque de préjudice sérieux, il doit alors aviser la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi que la personne concernée conformément à la Loi sur le secteur privé et à ses règlements. L'évaluation du risque de préjudice se fait en consultation de la personne responsable de la protection des renseignements

personnels et prend en compte la sensibilité du ou des renseignements concernés, les conséquences appréhendées de son utilisation et la probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables.

## **Processus de traitement de plainte**

La personne responsable de la protection des renseignements personnels reçoit les plaintes relatives à la protection de ceux-ci. Lorsqu'une telle plainte est déposée, la personne responsable de la protection des renseignements personnels en accuse réception auprès de la personne concernée, prend connaissance de son contenu, enquête sur les circonstances et répond par écrit d'une manière diligente. Le cas échéant, elle peut formuler des recommandations à BCH Collectif permettant d'améliorer la protection des renseignements personnels.

## **Modifications à la politique de conformité**

Les lois sur la protection de la vie privée évoluent, par conséquent, il se peut que la présente politique soit modifiée par BCH Collectif, à sa seule discrétion, sans préavis et sans que la responsabilité de BCH Collectif soit engagée envers vous ou une autre personne. La collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par BCH Collectif sont régies par la version en vigueur de la présente politique.

## **Responsable de la protection des renseignements personnels**

Nous avons nommé deux (2) co-responsables de la protection des renseignements personnels, qui assurent la surveillance de la protection de la vie privée et des renseignements personnels pour le compte de BCH Collectif. Nous avons également informé notre personnel de l'existence de notre *Énoncé en matière de confidentialité*, ainsi que du rôle que chacun doit jouer pour assurer la protection des renseignements personnels de nos clients et de notre personnel. Si vous avez des questions en ce qui concerne nos pratiques en cette matière, n'hésitez pas à communiquer avec les responsables de la protection des renseignements personnels :

Michel Fortier  
50 rue Perreault Est  
Rouyn-Noranda (Québec)  
J9X 3C2  
[michel.fortier@bchsc.ca](mailto:michel.fortier@bchsc.ca)

Louis Lamontagne  
50 rue Perreault Est  
Rouyn-Noranda (Québec)  
J9X 3C2  
[louis.lamontagne@bchsc.ca](mailto:louis.lamontagne@bchsc.ca)