





Règles de gouvernance - Protection des renseignements personnels

*Le Parc des Appalaches est soucieuse de respecter votre vie privée. Les Règles de gouvernance à l'égard de la protection des renseignements personnels (les « Règles ») décrivent certains principes de gouvernance dont *Le Parc des Appalaches* s'est dotée en matière de respect de la vie privée et de protection des renseignements personnels.*

Les Règles s'appliquent aux renseignements personnels que *Le Parc des Appalaches* recueille et détient sur vous, c'est-à-dire les renseignements qui permettent, directement ou indirectement, de vous identifier.


Les présentes Règles visent à :

-  Définir les rôles et les responsabilités des membres du personnel *du Parc des Appalaches* tout au long du cycle de vie des renseignements personnels;
-  Établir le processus de traitement des plaintes relatif à la protection des renseignements personnels;
-  Décrire les activités de formation et de sensibilisation offertes aux employés;
-  Détailler les mesures de protection à prendre à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre de ses sondages;




1. Rôles et responsabilités

Tout au long du cycle de vie des renseignements personnels, des rôles et responsabilités sont dévolus à différents intervenants au sein *du Parc des Appalaches*.

1.1 Conseil d'administration

-  Être informé de tout incident de confidentialité présentant un risque de préjudice sérieux.

1.2 Directeur(trice) des opérations

-  Veiller à s'assurer du respect et de la mise en œuvre de la Loi;
-  Nommer le/les responsable(s) de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
-  Approuver les politiques, les directives et toutes autres procédures liées à la protection des renseignements personnels au sein *du Parc des Appalaches*.

1.3 Responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

- ☐ S'assurer du respect et de la mise en œuvre de la Loi;
- ☐ Veiller à ce que des activités de formation et de sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels soient offertes à l'ensemble des employés;
- ☐ Veiller à l'application des politiques, des directives et de toutes autres procédures liées à la protection des renseignements personnels;
- ☐ Élaborer et réviser les politiques, les directives et toutes autres procédures liées à la protection des renseignements personnels;
- ☐ Gérer les demandes d'accès aux documents et de rectification de renseignements personnels;

1.4 Responsables des bureaux d'accueils

- ☐ S'assurer du respect des politiques, des directives et de toutes autres procédures liées à la protection des renseignements personnels au sein de leur unité ou de leur établissement;
- ☐ Être porteurs de la culture à l'égard de la protection des renseignements personnels et de la vie privée et en assurer la diffusion auprès de leur unité ou de leur établissement respectif;
- ☐ Identifier, signaler et gérer les risques liés à la protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités, avec le soutien du responsable de la protection des renseignements personnels.

1.5 Employés

- ☐ Respecter les politiques, les directives et toutes autres procédures liées à la protection des renseignements personnels dans leurs activités quotidiennes;
- ☐ Participer aux activités de formation et de sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information;
- ☐ Rapporter, sans délai, la découverte de tout incident de confidentialité ou toute autre situation présentant des risques relativement à la protection des renseignements personnels et de la vie privée.

2. Traitement des plaintes

Dans un souci d'améliorer constamment la qualité de ses services, *Le Parc des Appalaches* accorde une grande importance aux plaintes de sa clientèle. *Le Parc des Appalaches* a mis en place un processus de traitement des plaintes afin que celles-ci soient traitées de manière uniforme et équitable au sein de l'ensemble de ses unités et de ses établissements.

2.1 Dépôt d'une plainte

Pour formuler une plainte relative à la protection des renseignements personnels, nous vous invitons à écrire à l'adresse courriel suivante : confidentialite.parcappalaches@gmail.com.



Votre plainte sera traitée de manière confidentielle. Un dossier sera créé pour chaque plainte reçue.

2.2 Délai de réponse

Lorsqu'une plainte est déposée, un accusé de réception vous sera automatiquement transmis. Une réponse à votre plainte vous sera communiquée ou acheminée, au plus tard dans les trente (30) jours ouvrables, suivant la réception de la plainte.

Pour des raisons exceptionnelles, si le traitement de votre plainte dans le délai prévu nous apparaît impossible, une période additionnelle pourrait être utilisée. Un avis expliquant les raisons du délai supplémentaire ainsi que la date de retour visée vous sera alors transmis.

Le Parc des Appalaches privilégie les principes suivants :

-  le contact direct avec vous, par téléphone ou par courriel ou en établissement si possible;
-  la recherche d'une solution harmonieuse et à votre satisfaction.

3. Formation et sensibilisation

Le Parc des Appalaches a mis en place des activités de formation et de sensibilisation pour garantir à ses employés, représentants et fournisseurs le respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels qui lui sont fournis en conformité avec la Loi.



Des activités de formation et de sensibilisation sont obligatoires lors de l'arrivée d'un nouvel employé, notamment en matière de sécurité et de protection de l'information.

4. Sondage

Le Parc des Appalaches a la responsabilité de s'assurer que les renseignements personnels qu'elle recueille et utilise, notamment dans le cadre de sondages, soient traités de manière éthique, sécuritaire et en respect de la réglementation.

Suivant votre séjour ou votre visite dans l'un de nos établissements, *Le Parc des Appalaches* peut vous transmettre un sondage pour évaluer votre niveau de satisfaction ainsi que d'autres éléments relatifs à la qualité de votre expérience client. De plus, il arrive que *Le Parc des Appalaches* effectue à l'occasion des sondages et des études plus poussées sur ses activités et afin de mieux connaître sa clientèle.

Le Parc des Appalaches applique les mesures de protection suivantes à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre d'un sondage, que celui-ci soit réalisé par *Le Parc des Appalaches* ou par un tiers qui agit pour son compte :

-  une évaluation de la nécessité de recourir au sondage;
-  une évaluation de l'aspect éthique, compte tenu, notamment, de sa nature, des personnes visées, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de l'utilisation de ceux-ci.

5. Questions

Si vous avez des questions à poser au sujet des présentes Règles ou sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Parc des Appalaches

105 rue principale

Sainte-Lucie-de-Beauregard, (Québec) G0R 3L0

Courriel : confidentialite.parcappalaches@gmail.com

6. Modification des règles

Le Parc des Appalaches se réserve en tout temps le droit de modifier les Règles lorsque nécessaire afin de refléter des changements importants survenus dans son environnement interne et externe.

Les changements sont en vigueur à la date de mise à jour indiquée ci-dessous.

Nous vous invitons à consulter les Règles régulièrement afin de vous assurer de prendre connaissance de la version la plus récente.

Dernière mise à jour des Règles : 21 septembre 2023