



POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} Janvier 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. OBJECTIFS.....	3
3. CHAMP D'APPLICATION.....	3
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	3
5. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	4
6. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
7. COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	6
8. CONSENTEMENT	6
9. DROIT DE FOURNIR OU PAS VOS RENSEIGNEMENTS.....	7
10. DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .	7
11. DROIT À LA PORTABILITÉ DES DONNÉES	8
12. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
13. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES A À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	9

1. INTRODUCTION

Cette politique de protection des renseignements personnels (ci-après la « Politique ») a été créée le 27 juin 2023 et révisée le 27 novembre 2024.

Espace Pivot accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels. C'est pourquoi nous avons mis en place une Politique de gestion des renseignements personnels et nommé un Responsable de la protection des renseignements personnels.

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels a pour objectif de vous informer de la façon dont Espace Pivot collecte, utilise, divulgue, conserve, partage et protège vos renseignements personnels.

Afin de vous offrir des services de qualité, nous devons avoir accès à certains renseignements personnels vous concernant. Nous nous assurons que nos employés gèrent ces renseignements avec toute la discrétion et la rigueur nécessaires, et ce, en conformité avec les exigences légales et réglementaires en vigueur.

2. OBJECTIFS

Cette politique a pour objectif de :

- Présenter les principes régissant la protection des renseignements personnels;
- Définir les rôles et responsabilités des différents intervenants en lien avec la protection des renseignements personnels.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique est applicable aux renseignements personnels recueillis, détenus, conservés, communiqués, utilisés ou détruits par Espace Pivot.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Conseil d'administration

- a) Approuve la présente politique et ses modifications, le cas échéant;
- b) Désigne la Direction générale d'Espace Pivot responsable de l'application de la présente politique.

Direction générale

- a) Examine et recommande la présente politique et ses modifications, le cas échéant, au conseil d'administration;
- b) Approuve les directives en lien avec la politique sur la protection des renseignements personnels.

Responsable de la protection des renseignements personnels

- a) Agit à titre de personne responsable de la présente politique;
- b) Gère l'application de la présente politique et des directives en découlant;
- c) Agit à titre de responsable pour la gestion de tout incident en lien avec la protection des renseignements personnels conformément aux lois applicables.
- d) Rend compte périodiquement au Conseil d'administration sur la gestion de la présente politique;
- e) Agit à titre de répondant pour toute question relative à la protection des renseignements personnels.

Monsieur Frédéric Houde, Directeur général d'Espace Pivot, a été désigné comme responsable de la protection de tous les renseignements personnels dont il a la gestion, y compris ceux confiés à un tiers aux fins de traitement.

Pour toute question sur cette politique vous pouvez écrire à l'adresse suivante:
responsableconfidentialite@espacepivot.ca

Il est possible de communiquer avec nous de la façon indiquée au point 13 ci-dessous, si vous avez des questions.

5. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Espace Pivot recueille les renseignements personnels suivants :

- Nom;
- Date de naissance;
- Âge;
- Sexe;
- Citoyenneté;
- Statut d'immigrant;
- Lieu de naissance;
- Langue et préférence en matière de langue et communication;
- Appartenance à une minorité visible;
- Numéro d'assurance sociale*;

- Numéro de téléphone;
- Adresse résidentielle;
- Adresse courriel;
- État civil;
- Source de revenus;
- Occupation actuelle;
- Durée d'absence du marché du travail;
- Limitation fonctionnelle;
- Dernier niveau de scolarité complété;
- Réponses aux questions portant sur l'inscription à un service particulier;
- Curriculum vitae;
- Historique des appels téléphoniques, vidéoconférence, clavardage;
- Historique des visites et des rencontres individuelles;
- Images captées par nos caméras de surveillance à l'intérieur de nos bureaux;
- Renseignements sur les interactions numériques (site web, applications, services de clavardage, messagerie texte, sites de médias sociaux);
- Renseignements sur les appareils (adresse IP, type d'appareil et système d'exploitation) ;
- Renseignements sur votre emplacement approximatif qui sont générés à l'aide de votre adresse IP lorsque vous visitez notre site web;
- Préférences et habitudes de navigation, comme les pages que vous consultez et utilisez.
- Tout autre renseignement personnel que nous n'avons pas demandé (tel que les renseignements personnels que vous nous fournissez volontairement dans une discussion, dans un courriel ou en partageant vos commentaires par l'intermédiaire de notre Site);
- Etc.

*Vous n'êtes pas obligé de fournir le numéro d'assurance sociale, mais il facilite votre projet d'insertion au marché du travail à Service Québec.

6. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Espace Pivot peut utiliser vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- Pour vous fournir nos Services;
- Pour évaluer votre admissibilité aux Services ou veiller à ce que les conseils, et services que nous vous offrons ou que vous vous procurez vous conviennent;
- Pour personnaliser votre expérience client :
- Mieux vous connaître et comprendre vos besoins;
- Cibler et personnaliser les services, évaluations, techniques et activités;
- Mieux vous conseiller grâce aux observations sur vos besoins et préférences.
- Pour partager vos informations entre les différents professionnels, conseillers en orientation et conseiller en emploi impliqué dans vos démarches;
- Pour vous identifier dans notre système;

- Pour répondre aux questions que vous envoyez par l'intermédiaire du Site, par courriel ou par téléphone;
- Pour faciliter et traiter votre inscription à certains événements et services;
- Pour communiquer avec vous par courriel au sujet de notre mission ou nos programmes et événements;
- Pour communiquer avec vous en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies (par la poste, courriel, message texte, appels, médias sociaux);
- Pour faire le suivi des communications avec vous;
- Pour évaluer les services auxquels vous êtes inscrit ou avez été inscrit;
- Pour identifier l'emplacement des adresses IP et ainsi fournir du contenu pertinent aux utilisateurs;
- Pour la segmentation du marché afin d'identifier les populations cibles;
- Pour évaluer le trafic sur nos réseaux sociaux (nouveaux clients, clients existants nombre d'accès, etc.);
- Toute autre fin permise ou exigée par la loi;
- Etc.

7. COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Espace Pivot peut communiquer vos renseignements personnels avec :

- Le Bureau de Services Québec;
- Un partenaire par qui nous offrons des services optionnels (ex : tests psychométriques);
- Une personne qui est autrement impliquée dans la relation que vous avez avec nous, et pour laquelle vous avez déjà donné votre consentement au partage de renseignements personnels (ex : Travailleur social, intervenante);
- Une personne autorisée à les obtenir selon la loi;
- À des tiers qui en auraient besoin pour remplir leurs obligations contractuelles envers Espace Pivot.

8. CONSENTEMENT

Nous n'utilisons vos renseignements qu'avec votre consentement ou si la loi nous le permet. Nous obtenons votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels lorsque :

- Vous interagissez avec nous pour la première fois;
- Nous devons utiliser vos renseignements pour une fin différente de celles pour lesquelles vous avez déjà donné votre consentement.

Cependant, nous n'obtenons pas votre consentement à chaque interaction avec vous. Par exemple, si vous bénéficiez d'un Service d'aide à l'emploi, nous pourrions considérer que vous acceptez que nous communiquions avec vous en vue de transférer votre dossier à un autre conseiller.

9. DROIT DE FOURNIR OU PAS VOS RENSEIGNEMENTS

Vos renseignements vous appartiennent. Sous réserve des exigences juridiques, commerciales ou contractuelles, vous avez le droit de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels. Nous traiterons votre demande dans les meilleurs délais.

Cependant, certains renseignements sont essentiels à ce que nous puissions vous fournir certains Services. Si vous refusez de les fournir, il peut être difficile, sinon impossible d'établir, de maintenir une relation d'affaires avec vous ou même de vous offrir certains de nos Services. Par exemple, si vous ne voulez pas fournir votre NAS, nous ne pourrions pas vous offrir nos différents services en lien avec Bureau des Services Québec pour lesquels il est obligatoire.

10.1 Droit de refuser que nous utilisions vos renseignements pour certaines fins

Vous pouvez refuser que nous utilisions vos renseignements pour :

- Transmettre tous les renseignements nécessaires et relatifs à votre projet d'insertion au marché du travail à Services Québec;
- Partager les renseignements entre les différents professionnels, conseillers en orientation et conseillers en emploi;
- Vous transmettre par courriel les dernières nouvelles de notre organisme.

10.1.1 Comment faire pour refuser

Vous pouvez refuser en tout temps à recevoir nos infolettres et à ce que vos renseignements soient partagés en vous adressant à un des conseillers d'Espace Pivot. Nous traiterons votre demande dans les meilleurs délais.

10. DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous pouvez demander à consulter les renseignements que nous détenons sur vous, sauf si la loi prévoit des limites à cette demande.

10.1 Comment faire pour consulter vos renseignements

Vous devez faire une demande :

Par écrit, auprès de votre conseiller d'Espace Pivot;

Par l'envoi d'un courriel au moyen de notre site web sous la rubrique nous joindre.

Nous traiterons votre demande dans un délai de 30 jours ou dans un délai plus long si la loi le prévoit. Vous serez informé si le délai est plus long que 30 jours.

10.2 Comment faire corriger vos renseignements

Vous pouvez et devez corriger les renseignements inexacts vous concernant.

Pour pouvoir offrir un service de qualité, il est essentiel que vos renseignements soient justes et complets. À cet effet, nous comptons sur vous pour nous aider à maintenir la qualité des renseignements que nous détenons en nous informant de tout changement.

Vous devez faire une demande écrite de la façon indiquée à la section 10.1 . Nous y donnerons suite dans le même délai qu'indiqué à la section 10.1 ci-dessus.

11. DROIT À LA PORTABILITÉ DES DONNÉES

Vous pouvez demander que les renseignements personnels informatisés que vous nous avez fournis et que nous détenons sur vous vous soient communiqués ou soient communiqués à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

11.1 Comment en faire la demande

Par écrit, auprès de votre conseiller d'Espace Pivot;

Par l'envoi d'un courriel au moyen de notre site web sous la rubrique nous joindre.

Nous traiterons votre demande dans un délai de 30 jours ou dans un délai plus long si la loi le prévoit. Nous vous informerons si le délai est plus long que 30 jours.

12. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

12.1 Conservation d'une durée limitée

Nous conservons vos renseignements personnels seulement pour la durée nécessaire pour réaliser les fins pour lesquelles les renseignements ont été recueillis ou pour une durée plus longue lorsque la loi l'exige ou l'autorise. Si vous cessez d'utiliser nos services, vos renseignements personnels seront conservés par Espace Pivot pour une durée raisonnable au terme de votre participation pour respecter leurs obligations légales.

Lorsque vos renseignements ne sont plus nécessaires, nous employons des efforts raisonnables pour les détruire de façon sécuritaire.

12.2 Programme de sécurité des renseignements

Nous déployons des efforts importants afin de protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol, et l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisée et contre toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement. Nous avons mis en place un programme de sécurité pour suivre l'évolution constante des menaces à la sécurité des renseignements. Les mesures adoptées dans notre programme de sécurité sont :

- Protéger les infrastructures au moyen d'accès sécurisé à nos locaux et des emplacements sécuritaires pour nos équipements, etc.
- Limiter les personnes ayant accès à vos renseignements. Ainsi, seuls les employés qui ont besoin de consulter vos renseignements dans le cadre de leur travail y ont accès.
- Gérer les mots de passe et mettre en place des pare-feux.

Vous avez un rôle à jouer dans la protection de vos renseignements. Nous vous invitons à ne jamais divulguer vos mots de passe, codes et numéros d'identification personnels. Nos employés n'ont pas ces informations et ne vous les demanderont pas. Évitez de transmettre des renseignements personnels dans tout courrier électronique.

13. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES A LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Espace Pivot veut vous offrir des services de qualité ainsi qu'une expérience client à la hauteur de vos attentes. C'est pourquoi vos plaintes et vos insatisfactions sont prises très au sérieux. Les plaintes sont traitées en toute confidentialité.

Nos conseillers d'Espace Pivot et notre Responsable de la protection de vos renseignements personnels travaillent ensemble pour répondre à vos questions sur la protection de vos renseignements personnels, pour vous guider et trouver des solutions.

Vous avez des recours simples à votre disposition pour vous faire part de vos insatisfactions.

Vous pouvez communiquer avec nous de la façon suivante :

- À votre conseiller d'Espace Pivot;
- En nous écrivant à info@espacepivot.ca;
- En écrivant à notre responsable des renseignements personnels à responsableconfidentialite@espacepivot.ca