SOLUFLEX SLSJ

Politique de gouvernance et de protection des renseignements personnels

Conforme aux exigences de la Loi 25

Version 1.0

Mai 2026

Document confidentiel — Propriété de Soluflex SLSJ

Table des matières

1. Contexte 4

2. Portée et application 4

3. Définitions 4

3.1. RENSEIGNEMENT PERSONNEL 4

3.2. RENSEIGNEMENT PERSONNEL SENSIBLE 5

3.3. RENSEIGNEMENTS EXCLUS 5

4. Principes directeurs 5

5. Consentement, collecte, conservation, utilisation et communication 6

5.1. CONSENTEMENT 6

5.2. COLLECTE 7

5.3. CONSERVATION 7

5.4. UTILISATION 8

COMMUNICATION 9

Communication dans le cadre des activités RH 9

Aux clients 9

Aux fournisseurs et partenaires 9

Communication sans consentement 10

Transferts à l'extérieur du Québec 10

Principe de minimisation 10

6. Mesures de sécurité 10

6.1. MESURES TECHNIQUES 10

6.2. MESURES ORGANISATIONNELLES 11

6.3. MESURES OPÉRATIONNELLES 11

6.4. SÉCURITÉ DU TRAVAIL À DISTANCE ET DES ÉQUIPEMENTS 11

Utilisation des équipements 11

Accès sécurisé 11

Protection de l'environnement de travail 12

Transport et stockage des données 12

Perte ou vol d'équipement 12

7. Droit d'accès, de rectification et de retrait du consentement 12

7.1. DROIT D'ACCÈS 12

7.2. DROIT DE RECTIFICATION 12

7.3. RETRAIT DU CONSENTEMENT 13
7.4. DROIT À LA PORTABILITÉ 13
7.5. MODALITÉS DE DEMANDE 13
8. Incidents de confidentialité 13
8.1. PROCÉDURE DE GESTION DES INCIDENTS 14
9. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) 14
10. Traitement des plaintes 15
Qui peut déposer une plainte 15
Modalités de dépôt d'une plainte 15
Accusé de réception 16
Analyse et traitement 16
Délai de traitement 16
Décision et mesures correctives 16
Recours 17
11. Gouvernance et responsabilités 17
11.1. RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 17
Responsabilités du responsable de la protection des renseignements personnels 17
Responsabilités des employés 18
12. Contrôles internes et mécanismes de suivi 18
12.1. MÉCANISMES 18
13. Non-respect de la politique 19
13.1. MESURES APPLICABLES 19
13.2. FACTEURS PRIS EN CONSIDÉRATION 19
13.3. SIGNALEMENT ET COLLABORATION 19
13.4. RESPONSABILITÉ CONTINUE 20
14. Mise à jour de la politique 20

1. Contexte

SOLUFLEX-SLSJ est une firme spécialisée en ressources humaines qui accompagne les organisations dans leurs enjeux opérationnels et stratégiques, notamment en matière de recrutement, de structuration RH et de développement organisationnel.

Dans le cadre de ses activités, SOLUFLEX-SLSJ est amenée à recueillir, utiliser, analyser et communiquer des renseignements personnels, notamment dans le contexte de la gestion de candidatures, de l'évaluation de talents, de diagnostics organisationnels et de mandats d'accompagnement stratégique. Certains de ces renseignements présentent un caractère sensible et requièrent une attention particulière.

La présente politique vise à encadrer, de manière rigoureuse et transparente, le traitement des renseignements personnels détenus par SOLUFLEX-SLSJ, et ce, à toutes les étapes de leur cycle de vie. Elle a pour objectif d'assurer la conformité aux exigences de la Loi 25, tout en mettant en place des pratiques responsables, sécuritaires et adaptées à la réalité d'une firme RH.

Par cette politique, SOLUFLEX-SLSJ affirme son engagement à :

- protéger la vie privée des candidats, des clients et des partenaires ;
- assurer une gestion éthique et sécurisée des renseignements personnels ;
- maintenir des standards élevés en matière de confidentialité, de gouvernance de l'information et de pratiques professionnelles.

2. Portée et application

Cette politique s'applique à l'ensemble des activités de SOLUFLEX-SLSJ ainsi qu'à tous les employés qui, dans le cadre de leurs fonctions, ont accès à des renseignements personnels.

Elle s'applique également à toute personne autorisée à traiter de tels renseignements pour le compte de l'organisation, notamment dans le cadre de la prestation de services, de mandats clients ou de l'utilisation de solutions technologiques.

Elle couvre tous les renseignements personnels, peu importe leur forme (électronique, papier ou verbale).

3. Définitions

3.1. RENSEIGNEMENT PERSONNEL

Un renseignement personnel est toute information qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

Un renseignement qui, pris isolément, ne permet pas d'identifier une personne, mais qui, combiné à d'autres informations, permet de le faire, est également considéré comme un renseignement personnel.

3.2. RENSEIGNEMENT PERSONNEL SENSIBLE

Un renseignement personnel est considéré comme sensible lorsqu'il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, notamment en raison de sa nature, de son contexte d'utilisation ou des conséquences possibles de sa divulgation.

À titre d'exemples, peuvent être considérés comme des renseignements sensibles :

- les informations salariales et conditions d'emploi ;
- les résultats d'évaluations psychométriques ou professionnelles ;
- les notes d'entrevue et appréciations ;
- les antécédents judiciaires (uniquement lorsque liés directement à l'emploi et conformément à la Charte des droits et libertés de la personne) ;
- les données financières, médicales ou relatives à la santé.

3.3. RENSEIGNEMENTS EXCLUS

Ne sont généralement pas considérés comme des renseignements personnels :

- les coordonnées professionnelles d'une personne utilisées dans le cadre de ses fonctions (nom, titre, courriel ou numéro de téléphone professionnel) ;
- les renseignements concernant une personne morale ;
- les renseignements rendus anonymes de manière irréversible, de façon à ce qu'ils ne permettent plus d'identifier une personne, directement ou indirectement.

4. Principes directeurs

SOLUFLEX-SLSJ applique les principes suivants dans la gestion des renseignements personnels :

- **Responsabilité :** Assurer la protection des renseignements personnels sous sa garde et veiller au respect des obligations légales en matière de confidentialité, notamment par la désignation d'un responsable.
- **Limitation de la collecte :** Ne recueillir que les renseignements nécessaires à la réalisation des fins déterminées et légitimes.
- **Finalité :** Utiliser les renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, sauf consentement ou exception prévue par la loi.
- **Transparence :** Informer de manière claire et accessible les personnes concernées quant à la collecte, l'utilisation et la communication de leurs renseignements.
- **Consentement :** Obtenir un consentement libre, éclairé et spécifique avant toute collecte, utilisation ou communication, lorsque requis.

- **Accès limité :** Limiter l'accès, l'utilisation et la communication des renseignements personnels au strict nécessaire.
- **Sécurité :** Mettre en place des mesures de protection appropriées, proportionnelles à la sensibilité des renseignements et aux risques associés.
- **Consultation et correction :** Permettre aux personnes concernées d'accéder à leurs renseignements personnels et d'en demander la correction, conformément à la loi.
- **Cycle de vie des renseignements :** Assurer une gestion encadrée des renseignements personnels à toutes les étapes, incluant la collecte, l'utilisation, la conservation et la destruction.

5. Consentement, collecte, conservation, utilisation et communication

5.1. CONSENTEMENT

SOLUFLEX-SLSJ s'assure d'obtenir le consentement des personnes concernées avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer leurs renseignements personnels, sauf lorsque requis par la loi.

Le consentement doit être :

- **libre**, c'est-à-dire donné sans contrainte ;
- **éclairé**, en ce sens que la personne comprend les fins pour lesquelles ses renseignements sont collectés ;
- **spécifique**, lié à une utilisation précise ;
- **manifesté de façon explicite**, notamment lorsqu'il s'agit de renseignements personnels sensibles.

Au moment de la collecte, SOLUFLEX-SLSJ informe la personne concernée de manière claire et accessible, notamment :

- des fins de la collecte ;
- des moyens utilisés pour recueillir les renseignements ;
- des catégories de personnes qui auront accès aux renseignements ;
- de la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec, le cas échéant.

Dans le cadre de ses activités de recrutement, SOLUFLEX-SLSJ obtient le consentement du candidat avant de communiquer son profil à un client ou de l'intégrer à un processus de sélection. Ce consentement est consigné et conservé dans les systèmes ATS de l'organisation.

Une personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des obligations légales ou contractuelles applicables. Le retrait du consentement peut toutefois limiter la capacité de SOLUFLEX-SLSJ à offrir certains services.

Dans certaines situations prévues par la loi, SOLUFLEX-SLSJ peut recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, notamment lorsque cela est permis ou exigé par une disposition légale.

5.2. COLLECTE

SOLUFLEX-SLSJ collecte des renseignements personnels uniquement lorsque cela est nécessaire à la réalisation de ses activités et à l'exécution de ses mandats en ressources humaines.

La collecte est limitée aux renseignements pertinents, adéquats et strictement nécessaires, notamment dans le cadre :

- des processus de recrutement ;
- des mandats d'accompagnement stratégique ;
- des relations avec les clients et partenaires.

Les renseignements personnels sont recueillis par des moyens légitimes et appropriés, incluant notamment :

- des plateformes de recrutement (ATS, etc.) ;
- des formulaires électroniques ;
- des échanges par courriel professionnel ;
- des entretiens (virtuels ou en personne) ;
- des communications téléphoniques.

Dans la mesure du possible, les renseignements personnels sont collectés directement auprès de la personne concernée. Toutefois, ils peuvent également être recueillis auprès de tiers, avec le consentement de la personne ou lorsque la loi le permet.

SOLUFLEX-SLSJ veille à ce que les renseignements collectés soient exacts, complets et à jour, en fonction des fins pour lesquelles ils sont utilisés.

5.3. CONSERVATION

SOLUFLEX-SLSJ conserve les renseignements personnels uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été collectés, et conformément aux obligations légales et contractuelles applicables.

La durée de conservation peut varier selon la nature des renseignements et le contexte dans lequel ils ont été recueillis. À titre indicatif :

- les renseignements liés aux candidatures non retenues sont conservés pour une période maximale de deux (2) ans, à moins d'un consentement pour une conservation prolongée ;
- les renseignements liés aux mandats clients sont conservés selon les exigences contractuelles et légales en vigueur ;
- les renseignements liés aux employés sont conservés conformément aux obligations légales applicables.

Pendant toute la durée de conservation, SOLUFLEX-SLSJ met en place des mesures de sécurité appropriées afin d'assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels, en limitant notamment l'accès aux seules personnes autorisées.

Lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires ou que la durée de conservation est expirée, ils sont détruits de manière sécuritaire ou anonymisés de façon irréversible, conformément aux bonnes pratiques et aux exigences légales.

5.4. UTILISATION

SOLUFLEX-SLSJ utilise les renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, ou pour toute autre fin compatible, conformément aux exigences de la Loi 25.

Les renseignements personnels peuvent notamment être utilisés dans les contextes suivants :

- l'évaluation de candidatures et la gestion de processus de recrutement ;
- la réalisation de mandats d'accompagnement stratégique en ressources humaines ;
- l'analyse organisationnelle et la formulation de recommandations professionnelles ;
- la gestion des relations avec les clients et partenaires ;
- le respect des obligations légales et réglementaires.

SOLUFLEX-SLSJ veille à ce que les renseignements personnels utilisés soient exacts, complets et à jour, en fonction des fins pour lesquelles ils sont traités.

Toute utilisation à des fins différentes de celles initialement prévues doit faire l'objet d'un nouveau consentement de la personne concernée, sauf dans les cas où la loi permet une utilisation sans consentement, notamment :

- lorsque l'utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- lorsqu'elle est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude;
- lorsqu'elle est requise pour se conformer à une obligation légale.

L’accès aux renseignements personnels est limité aux seules personnes qui en ont besoin dans l’exercice de leurs fonctions et toute utilisation est effectuée dans le respect des principes de confidentialité et de minimisation.

Décisions fondées sur un traitement automatisé

SOLUFLEX-SLSJ ne prend aucune décision concernant les candidats, les employés, les clients ou les partenaires fondée exclusivement sur un traitement automatisé de leurs renseignements personnels. Les outils technologiques utilisés par l'organisation, incluant les systèmes de gestion des candidatures (ATS), les outils d'évaluation et les outils d'intelligence artificielle, sont employés à titre d'aide à la recherche, à l’analyse ou en support à la tâche.

Toute décision affectant une personne demeure prise par un membre du personnel de SOLUFLEX-SLSJ disposant des compétences et de l'autorité nécessaires, conformément à l'approche humaine et personnalisée qui caractérise les pratiques de l'organisation.

COMMUNICATION

SOLUFLEX-SLSJ ne communique des renseignements personnels à des tiers que lorsque cela est nécessaire à la réalisation de ses mandats et conformément aux exigences de la Loi 25.

De manière générale, la communication de renseignements personnels est effectuée avec le consentement de la personne concernée, sauf dans les cas où la loi permet ou exige une telle communication sans consentement.

Communication dans le cadre des activités RH

Dans le cadre de ses activités, SOLUFLEX-SLSJ peut être amenée à communiquer des renseignements personnels notamment :

Aux clients

Dans le cadre de mandats de recrutement ou d’accompagnement stratégique, SOLUFLEX-SLSJ peut transmettre des renseignements personnels relatifs à des candidats ou à des employés, en limitant ces communications aux informations nécessaires à l’exécution du mandat.

Dans le cas du recrutement, aucun profil de candidat n’est transmis à un client sans le consentement préalable de la personne concernée.

Aux fournisseurs et partenaires

SOLUFLEX-SLSJ peut communiquer des renseignements personnels à des fournisseurs de services ou partenaires (ex. : plateformes de recrutement, outils technologiques, services infonuagiques), lorsque cela est requis pour soutenir ses activités.

Dans ces cas, SOLUFLEX-SLSJ s’assure que ces tiers :

- respectent des obligations strictes de confidentialité ;

- utilisent les renseignements uniquement aux fins prévues ;
- mettent en place des mesures de sécurité adéquates.

Ces obligations sont encadrées par des ententes contractuelles.

Communication sans consentement

Dans certaines situations prévues par la loi, SOLUFLEX-SLSJ peut communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, notamment :

- lorsque cela est requis par une autorité compétente ;
- pour se conformer à une obligation légale ;
- pour prévenir, détecter ou réprimer une fraude ;
- lorsque la communication est manifestement au bénéfice de la personne concernée.

Transferts à l'extérieur du Québec

Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à l'extérieur du Québec, notamment par l'entremise de fournisseurs technologiques, SOLUFLEX-SLSJ procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) afin de s'assurer que les renseignements bénéficient d'une protection adéquate.

SOLUFLEX-SLSJ documente, pour chaque fournisseur traitant des renseignements à l'extérieur du Québec, le pays d'hébergement, le cadre juridique applicable et les garanties contractuelles obtenues (clauses contractuelles types, certifications de conformité, ententes de traitement des données, etc.). Une EFVP est produite et conservée avant toute nouvelle entente de cette nature.

Principe de minimisation

Dans tous les cas, SOLUFLEX-SLSJ veille à limiter la communication des renseignements personnels à ce qui est strictement nécessaire, en fonction des fins poursuivies.

6. Mesures de sécurité

SOLUFLEX-SLSJ met en place des mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles appropriées, proportionnelles à la sensibilité des renseignements personnels qu'elle traite, afin d'en assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité.

Ces mesures visent notamment à prévenir tout accès, utilisation, communication, modification ou destruction non autorisés.

6.1. MESURES TECHNIQUES

SOLUFLEX-SLSJ met en œuvre des mécanismes technologiques visant à sécuriser les renseignements personnels, notamment :

- le chiffrement des données sensibles, lorsque requis ;
- l'utilisation de mécanismes d'authentification sécurisée (ex. : mots de passe robustes, authentification multifactorielle) ;
- la réalisation de sauvegardes régulières et sécurisées ;
- la mise à jour des systèmes et logiciels afin de corriger les vulnérabilités.

6.2. MESURES ORGANISATIONNELLES

SOLUFLEX-SLSJ adopte des pratiques internes visant à encadrer l'accès et l'utilisation des renseignements personnels, incluant :

- la formation et la sensibilisation des employés en matière de protection des renseignements personnels ;
- la signature d'engagements de confidentialité ;
- la gestion des accès basée sur les rôles et les responsabilités ;
- la limitation de l'accès aux seules personnes ayant besoin de ces renseignements dans l'exercice de leurs fonctions.

6.3. MESURES OPÉRATIONNELLES

SOLUFLEX-SLSJ met en place des mécanismes de contrôle et de suivi afin d'assurer une gestion continue et sécurisée des renseignements personnels, notamment :

- la journalisation des accès aux systèmes et aux données ;
- la révision périodique des droits d'accès ;
- le contrôle des téléchargements, des copies et des partages de données ;
- la mise en place de procédures internes en cas d'incident de confidentialité.

6.4. SÉCURITÉ DU TRAVAIL À DISTANCE ET DES ÉQUIPEMENTS

Dans le cadre du travail à distance ou de l'utilisation d'équipements informatiques, SOLUFLEX-SLSJ met en place des mesures visant à assurer la protection des renseignements personnels, peu importe le lieu de travail.

Utilisation des équipements

Les employés doivent utiliser uniquement les systèmes autorisés par SOLUFLEX-SLSJ pour accéder aux renseignements personnels.

Accès sécurisé

Les accès aux systèmes contenant des renseignements personnels doivent être protégés par des mécanismes de sécurité appropriés, notamment :

- des mots de passe robustes ;
- l'authentification multifactorielle lorsque disponible ;
- des connexions sécurisées (ex. : réseaux privés ou protégés).

Protection de l'environnement de travail

Les employés doivent prendre les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des renseignements personnels dans leur environnement de travail, notamment :

- éviter l'accès par des tiers non autorisés ;
- verrouiller leur poste de travail en cas d'absence ;
- s'assurer que les documents papier ou numériques ne sont pas visibles ou accessibles à des personnes non autorisées.

Transport et stockage des données

Le transport de renseignements personnels doit être limité et effectué de manière sécurisée.

Les données ne doivent pas être enregistrées sur des supports non sécurisés ou non autorisés (ex. : clés USB personnelles, ordinateurs non protégés).

Perte ou vol d'équipement

Toute perte, vol ou utilisation suspecte d'un appareil contenant des renseignements personnels doit être signalé immédiatement au responsable de la protection des renseignements personnels afin de permettre une intervention rapide.

7. Droit d'accès, de rectification et de retrait du consentement

SOLUFLEX-SLSJ reconnaît aux personnes concernées le droit d'accéder aux renseignements personnels qui les concernent, d'en demander la rectification, d'en exiger la portabilité ainsi que de retirer leur consentement à leur utilisation ou communication, conformément aux dispositions de la Loi 25.

7.1. DROIT D'ACCÈS

Toute personne peut demander d'obtenir confirmation de l'existence de renseignements personnels la concernant et d'y avoir accès.

Sur demande, SOLUFLEX-SLSJ peut notamment informer la personne :

- des renseignements personnels détenus à son sujet ;
- des fins pour lesquelles ils sont utilisés ;
- des catégories de personnes qui y ont accès ;
- de la durée de conservation applicable.

7.2. DROIT DE RECTIFICATION

Toute personne peut demander la rectification de ses renseignements personnels lorsque ceux-ci sont :

- inexacts ;
- incomplets ;
- équivoques ;
- ou recueillis, utilisés ou conservés en contravention à la loi.

SOLUFLEX-SLSJ s'engage à apporter les corrections nécessaires dans un délai raisonnable et à en aviser, le cas échéant, les tiers à qui les renseignements ont été communiqués.

7.3. RETRAIT DU CONSENTEMENT

La personne concernée peut retirer son consentement à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements personnels en tout temps, sous réserve des obligations légales ou contractuelles applicables.

Le retrait du consentement peut toutefois avoir pour effet de limiter la capacité de SOLUFLEX-SLSJ à fournir certains services, notamment dans le cadre d'un processus de recrutement ou d'un mandat en cours.

7.4. DROIT À LA PORTABILITÉ

Toute personne peut demander que les renseignements personnels informatisés la concernant, qu'elle a fournis à SOLUFLEX-SLSJ, lui soient communiqués dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

La personne peut également demander que ces renseignements soient transmis directement à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à les recueillir, lorsque cela est techniquement possible.

7.5. MODALITÉS DE DEMANDE

Toute demande d'accès, de rectification, de portabilité ou de retrait du consentement doit être transmise par écrit au responsable de la protection des renseignements personnels.

SOLUFLEX-SLSJ s'engage à répondre à toute demande dans un délai maximal de trente (30) jours suivant sa réception.

En cas de refus, en tout ou en partie, une réponse écrite sera transmise, incluant les motifs du refus ainsi que les recours disponibles, conformément à la loi.

8. Incidents de confidentialité

Un incident de confidentialité correspond à tout accès, utilisation, communication, perte ou atteinte non autorisée à la protection d'un renseignement personnel.

SOLUFLEX-SLSJ met en place une procédure rigoureuse afin de gérer tout incident de manière rapide, structurée et conforme aux exigences légales.

8.1. PROCÉDURE DE GESTION DES INCIDENTS

Lorsqu'un incident de confidentialité est détecté ou soupçonné, les mesures suivantes sont appliquées :

i. Détection et signalement immédiat :
Tout employé doit signaler sans délai l'incident ou la situation à risque au responsable de la protection des renseignements personnels.

ii. Limitation des impacts :
Des mesures immédiates sont mises en place afin de contenir l'incident et de réduire les risques (ex. : suspension d'accès, sécurisation des systèmes).

iii. Évaluation du risque :
Une analyse est réalisée afin de déterminer le niveau de risque de préjudice, en tenant compte notamment :

   a. de la sensibilité des renseignements concernés ;

   b. des conséquences possibles ;

   c. de la probabilité d'une utilisation à des fins préjudiciables.

iv. Consignation de l'incident :
L'incident est documenté dans un registre des incidents de confidentialité, conformément aux obligations légales.

v. Notification :
Lorsque l'incident présente un risque de préjudice sérieux au sens de l'article 3.5 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, SOLUFLEX-SLSJ procède, avec diligence :

   a. à la notification de la Commission d'accès à l'information (CAI) ;

   b. à l'avis aux personnes concernées.

vi. Mesures correctives :
Des actions sont mises en place afin de corriger la situation et prévenir la récurrence (ex. : amélioration des contrôles, formation, ajustement des procédures).

9. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

SOLUFLEX-SLSJ réalise une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) préalablement à tout projet ou toute initiative impliquant le traitement de renseignements personnels, afin d'identifier les risques pour la vie privée et de mettre en place des mesures de protection appropriées.

Une EFVP est notamment réalisée dans les situations suivantes :

- lors de l'implantation ou de la modification de systèmes, d'outils ou de technologies (ex. : ATS, plateformes RH, solutions infonuagiques);
- dans le cadre de projets impliquant des renseignements personnels sensibles;
- lors de changements significatifs aux processus de traitement des renseignements personnels;
- lors de tout transfert de renseignements personnels à l'extérieur du Québec ou à un tiers fournisseur.

L'EFVP permet notamment :

- d'évaluer la conformité du projet aux exigences légales applicables;
- d'identifier les risques d'atteinte à la vie privée;
- de déterminer les mesures nécessaires pour réduire ces risques;
- de s'assurer que les renseignements personnels bénéficient d'un niveau de protection adéquat.

Les résultats de l'EFVP sont documentés et conservés et les mesures identifiées sont mises en œuvre avant la réalisation du projet.

10. Traitement des plaintes

Dans le cadre de son engagement à protéger les renseignements personnels des candidats, des clients, des employés et des partenaires, SOLUFLEX-SLSJ met en place un processus structuré, accessible et confidentiel pour traiter toute plainte relative à la gestion de ces renseignements.

Qui peut déposer une plainte

Toute personne peut déposer une plainte auprès de SOLUFLEX-SLSJ si elle estime que ses renseignements personnels ont été :

- recueillis, utilisés ou communiqués sans autorisation ou sans consentement;
- traités de manière non sécuritaire;
- rendus accessibles à des tiers non autorisés;
- ou si elle croit que ses droits en matière de protection des renseignements personnels n'ont pas été respectés.

Modalités de dépôt d'une plainte

La plainte doit être transmise par écrit au responsable de la protection des renseignements personnels, aux coordonnées indiquées dans la présente politique.

Elle doit contenir les informations nécessaires à son analyse, notamment :

- les coordonnées de la personne plaignante ;
- la description de la situation ;
- les dates pertinentes ;
- toute documentation ou information utile.

Le responsable peut, au besoin, demander des informations complémentaires afin de compléter l'analyse.

Accusé de réception

Un accusé de réception est transmis à la personne plaignante dans un délai de sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, confirmant que celle-ci est en cours de traitement.

Analyse et traitement

Chaque plainte est :

- traitée de manière confidentielle ;
- analysée de façon objective, impartiale et équitable ;
- documentée dans un dossier distinct.

SOLUFLEX-SLSJ peut, au besoin :

- communiquer avec la personne plaignante pour clarifier certains éléments ;
- consulter les personnes concernées ou les documents internes pertinents.

Le responsable de la protection des renseignements personnels constitue un dossier pour chaque plainte, incluant la plainte reçue, l'analyse effectuée, la documentation pertinente et la réponse transmise.

Délai de traitement

SOLUFLEX-SLSJ s'engage à fournir une réponse écrite dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la réception de la plainte ou suivant la réception de toute information additionnelle requise.

Si un délai supplémentaire est nécessaire, la personne plaignante est informée :

- des motifs justifiant ce délai ;
- de l'état d'avancement du traitement ;
- du délai raisonnable requis pour rendre une décision.

Décision et mesures correctives

À la suite de l'analyse, une réponse écrite est transmise à la personne plaignante.

Cette réponse peut inclure :

- des explications sur les pratiques en place ;
- des constats de conformité ou de non-conformité ;
- des excuses, le cas échéant ;
- la mise en place de mesures correctives (ex. : ajustement de procédures, renforcement des mesures de sécurité, formation du personnel).

Recours

Si la réponse fournie n'est pas jugée satisfaisante, la personne plaignante peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

11. Gouvernance et responsabilités

11.1. RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SOLUFLEX-SLSJ a désigné un responsable de la protection des renseignements personnels, conformément aux exigences de la Loi 25 :

JESSIKA DESLOGES,

Présidente-Directrice générale

1936, rue Davis, Jonquière, QC, G7S 3B6
j.desloges@soluflex.net

Le titre et les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels sont également publiés sur le site Web de Soluflex SLSJ, conformément aux exigences de la Loi 25.

Cette personne est chargée de veiller à la mise en œuvre et au respect des pratiques encadrant la gestion des renseignements personnels au sein de l'organisation.

En cas d'absence prolongée ou de conflit d'intérêts, le traitement d'une demande ou d'une plainte peut être délégué par écrit à une personne désignée au sein de l'organisation, qui dispose des compétences et de l'autorité nécessaires pour assurer la continuité du traitement dans le respect des exigences de la Loi 25.

Responsabilités du responsable de la protection des renseignements personnels

Le responsable a notamment pour rôle de :

- veiller à la conformité de l'organisation aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels et à leur mise à jour;
- superviser la gestion des incidents de confidentialité;
- approuver les politiques, procédures et pratiques internes;
- s'assurer de la mise en place de mesures de sécurité adéquates;
- traiter les demandes d'accès, de rectification et les plaintes;

- sensibiliser, accompagner et veiller à la formation des employés en matière de protection des renseignements personnels afin d'assurer une compréhension adéquate des obligations et des bonnes pratiques.

Responsabilités des employés

Tous les employés de SOLUFLEX-SLSJ ont la responsabilité de :

- respecter la présente politique ainsi que les procédures internes;
- protéger la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès;
- utiliser ces renseignements uniquement dans le cadre de leurs fonctions;
- signaler sans délai toute situation à risque ou tout incident de confidentialité;
- appliquer les mesures de sécurité en place.
- participer aux activités de sensibilisation et de formation mises en place afin d'assurer une application adéquate des pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

12. Contrôles internes et mécanismes de suivi

Afin d'assurer la conformité continue aux exigences de la Loi 25 et l'application rigoureuse de la présente politique, SOLUFLEX-SLSJ met en place des mécanismes de contrôle et de suivi adaptés à ses activités.

Ces mécanismes permettent de documenter les pratiques, d'identifier les risques et d'assurer une amélioration continue.

12.1. MÉCANISMES

SOLUFLEX-SLSJ maintient notamment :

- **Un registre des incidents de confidentialité**, permettant de consigner, analyser et suivre tout incident lié aux renseignements personnels ;
- **Un registre des consentements**, assurant la traçabilité des autorisations obtenues auprès des personnes concernées ;
- **Un registre des accès**, permettant de documenter et contrôler les accès aux renseignements personnels ;
- **Des audits internes périodiques**, visant à vérifier la conformité des pratiques et l'application des politiques et procédures ;

- **La documentation des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)**, assurant l'analyse et la gestion des risques liés aux nouveaux projets ou outils.

13. Non-respect de la politique

Le respect de la présente politique est une obligation pour toute personne qui, dans le cadre de ses fonctions, a accès à des renseignements personnels au sein de SOLUFLEX-SLSJ.

Tout manquement aux règles établies en matière de protection des renseignements personnels est pris au sérieux et peut entraîner des mesures appropriées.

13.1. MESURES APPLICABLES

En cas de non-respect de la présente politique, SOLUFLEX-SLSJ peut appliquer des mesures disciplinaires proportionnelles à la gravité du manquement, pouvant inclure notamment :

- un rappel des règles ou un avertissement ;
- une formation ou une sensibilisation supplémentaire ;
- une limitation ou un retrait des accès aux systèmes ;
- des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la suspension ou la fin de l'emploi ou du mandat.

13.2. FACTEURS PRIS EN CONSIDÉRATION

L'évaluation de la situation tient compte de plusieurs éléments, notamment :

- la nature et la gravité du manquement ;
- la sensibilité des renseignements concernés ;
- les conséquences potentielles ou réelles ;
- le caractère intentionnel ou non de l'incident ;
- les antécédents de la personne concernée.

13.3. SIGNALEMENT ET COLLABORATION

Toute personne doit signaler sans délai toute situation de non-conformité ou tout incident lié à la protection des renseignements personnels.

Une collaboration complète est attendue dans le cadre de toute vérification ou enquête interne.

13.4. RESPONSABILITÉ CONTINUE

Les obligations en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels demeurent en vigueur pendant toute la durée de l'emploi ou du mandat, ainsi qu'après sa fin, pour toute information obtenue dans le cadre des fonctions.

14. Mise à jour de la politique

La présente politique est révisée périodiquement, au minimum sur une base annuelle, ainsi qu'à la suite de tout changement significatif, notamment d'ordre légal, technologique ou organisationnel, afin d'en assurer la pertinence et la conformité continues.