

PROCÉDURES PROTECTION RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – Les Solutions eZmax inc

Version 1.0

2023-09-01

Historique des versions

Version	Date	Préparé par
Version 1.0	2023-09-01	Caroline Charbonneau

Responsable de la protection des renseignements personnels

Caroline Charbonneau

confidentialite@ezmax.ca

Les Solutions eZmax inc.

2500 Daniel-Johnson Blvd., Suite 800 Laval, Quebec H7T 2P6



SECTION 1: INVENTAIRE DES FICHIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ...	5
1. DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL.....	5
2. DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PUBLIC	5
3. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS - EMPLOYÉS EZMAX.....	6
4. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS - SOUS-TRAITANTS	6
5. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS - CLIENTS EZMAX ET EZSIGN CORPORATIFS	7
6. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS - CLIENTS EZSIGN INDIVIDUELS.....	7
7. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS - COMPTES ESSAIS GRATUITS EZSIGN.....	8
8. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉTENUS PAR LES CLIENTS D'EZMAX DANS L'APPLICATION EZSIGN.....	8
8.1 DOSSIERS EZSIGN	8
8.2 DOCUMENTS AJOUTES A L'APPLICATION ET SIGNES	9
9. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉTENUS PAR LES CLIENTS D'EZMAX DANS L'APPLICATION EZMAX	9
9.1 DOSSIERS DE TRANSACTIONS.....	9
9.2 DOSSIERS DE SIGNATURES ELECTRONIQUES EZSIGN.....	10
9.3 DOSSIERS D'EMPLOYES.....	10
9.4 DOSSIERS DE COURTIERES	11
SECTION 2: PROCÉDURE DE CONSERVATION, DE DESTRUCTION ET D'ANONYMISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	12
1. APERÇU	12
2. OBJECTIFS.....	12
3. PORTÉE.....	12
4. DÉFINITIONS	13
5. PROCÉDURE	13
5.1 DURÉE DE CONSERVATION	13
5.2 METHODES DE STOCKAGE SECURISE	14
5.3 DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	14
5.4 ANONYMISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	15

5.5	FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL	15
SECTION 3: PROCÉDURE DE DEMANDE DE DÉSINDEXATION ET DE SUPPRESSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		16
1.	APERÇU	16
2.	OBJECTIFS.....	16
3.	PORTÉE.....	16
4.	DÉFINITIONS	17
5.	PROCÉDURE	17
5.1	RÉCEPTION DES DEMANDES.....	17
5.2	VERIFICATION DE L'IDENTITE	18
5.3	ÉVALUATION DES DEMANDES	19
5.4	RAISON D'UN REFUS	19
5.5	DESINDEXATION OU SUPPRESSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	19
5.6	COMMUNICATION DU SUIVI	19
5.7	SUIVI ET DOCUMENTATION	20
SECTION 4: PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES		21
1.	APERÇU	21
2.	OBJECTIFS.....	21
3.	PORTÉE.....	21
4.	PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS.....	21
4.1	SOUSSION DE LA DEMANDE.....	21
4.2	RECEPTION DE LA DEMANDE.....	22
4.3	VERIFICATION DE L'IDENTITE	22
4.4	REPONSE AUX DEMANDES INCOMPLETES OU EXCESSIVES	23
4.5	TRAITEMENT DE LA DEMANDE	23
4.6	EXAMEN DES RENSEIGNEMENTS.....	23
4.7	COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS	24
4.8	SUIVI ET DOCUMENTATION	24
4.9	PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITE	25
4.10	GESTION DES PLAINTES ET DES RECOURS	25
5.	PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	25
5.1	RECEPTION DES PLAINTES	25

5.2	ÉVALUATION PRELIMINAIRE	26
5.3	ENQUETE ET ANALYSE	26
5.4	RESOLUTION DE LA PLAINTÉ.....	26
5.5	COMMUNICATION AVEC LE PLAIGNANT	27
5.6	CLOTURE DE LA PLAINTÉ	27

SECTION 5: PROCÉDURE DE GESTION DES INCIDENTS DE SÉCURITÉ ET VIOLATIONS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 28

	ATTEINTE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – INTERVENTION SPÉCIFIQUE ..	29
--	---	----

SECTION 1: Inventaire des fichiers de renseignements personnels

1. DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL

Selon la définition de la Commission d'accès à l'information du Québec, un renseignement personnel est un renseignement qui permet d'identifier une personne physique, directement ou indirectement.

Les renseignements personnels sont confidentiels. Leur confidentialité découle du droit à la vie privée, permettant à toute personne d'exercer un contrôle sur l'utilisation et la circulation de ses renseignements.

2. DÉFINITION D'UN RENSEIGNEMENT PUBLIC

Selon la définition de la Commission d'accès à l'information du Québec, certains renseignements permettant d'identifier directement des personnes sont publics.

Les renseignements concernant l'exercice d'une fonction d'une personne au sein d'une entreprise ou d'un organisme public comme :

- Le nom;
- Le titre;
- La fonction;
- Le courriel, l'adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail;

sont publics.

3. Renseignements personnels - employés eZmax

Les renseignements ci-dessous sont collectés et conservés dans les fiches d'employés du logiciel eZmax.

- Prénom, nom;
- Courriel personnel;
- Adresse personnelle;
- Numéros de téléphones personnels (maison, cellulaire);
- Date de naissance;
- Numéro d'assurance sociale;
- Information de compte bancaire.

Les documents contenant des renseignements personnels sont générés numériquement et conservés dans le dossier de Gestion électronique de documents (« GED ») de l'employé eZmax. Lorsqu'un document est généré sur papier, il est numérisé, ajouté au dossier GED de l'employé et conservé numériquement. Le document papier est alors déchiqueté et aucun document papier n'est conservé.

4. Renseignements personnels - sous-traitants

Pour les sous-traitants qui ne sont pas des entreprises, les renseignements ci-dessous sont collectés et conservés dans les fiches fournisseurs du logiciel eZmax.

- Prénom, nom;
- Courriel;
- Adresse;

- Numéros de téléphones (maison, cellulaire);
- Numéro d'assurance sociale;
- Information de compte bancaire.

Les documents contenant des renseignements personnels sont générés numériquement et conservés dans le dossier GED du sous-traitant. Lorsqu'un document est généré sur papier, il est numérisé, ajouté au dossier GED du fournisseur et conservé numériquement. Le document papier est alors déchiqueté et aucun document papier n'est conservé.

5. Renseignements personnels - clients eZmax et eZsign corporatifs

Les produits logiciels eZmax sont vendus à des entreprises, ainsi l'information détenue par eZmax sur ses clients n'est pas considérée comme un renseignement personnel. Toutefois, les clients d'eZmax et eZsign collectent potentiellement des renseignements personnels qui sont conservés dans les application et bases de données d'eZmax. Veuillez vous référer aux sections 8 et 9 pour plus de détails.

6. Renseignements personnels - clients eZsign individuels

La solution eZsign est vendue directement à des individus via les comptes individuels. Lors de ce processus, les renseignements personnels ci-dessous sont collectés et conservés dans les fiches clients du logiciel eZmax.

- Prénom, nom;
- Courriel;
- Adresse;
- Numéros de téléphones (maison, cellulaire).

Lors de la création de dossiers de signatures électroniques via les comptes individuels, des renseignements personnels sont collectés par des individus (et non des entreprises privées) et conservés dans les bases de données eZmax.

7. Renseignements personnels - comptes essais gratuits eZsign

La solution eZsign permet à des individus de créer un compte d'essai individuel. Lors de ce processus, les renseignements personnels ci-dessous sont collectés et conservés dans la fiche du compte d'essai dans le logiciel eZmax.

- Prénom, nom;
- Courriel;
- Numéro de téléphone.

8. Renseignements personnels détenus par les clients d'eZmax dans l'application eZsign

Lors de la création de dossiers de signatures électroniques par les clients utilisant l'application eZsign, des renseignements personnels sont collectés et conservés dans les bases de données eZmax.

8.1 Dossiers eZsign

Information des signataires :

- Prénom, nom;
- Courriel;
- Numéros de téléphones (maison, cellulaire);
- Question secrète.

8.2 Documents ajoutés à l'application et signés

- Tous les documents ajoutés à la solution eZsign, qu'ils soient signés ou pas peuvent contenir des renseignements personnels;
- Il est impossible pour eZmax de connaître le contenu de ces documents, alors la responsabilité d'avoir une procédure de conservation et de destruction de ces documents revient au client d'eZmax.

9. Renseignements personnels détenus par les clients d'eZmax dans l'application eZmax

9.1 Dossiers de transactions

Dans tout type de transaction incluant (mais sans limiter): Inscriptions, inscriptions temporaires, ventes, contrat de courtage achat, autre revenus, promesse d'achat refusée, avis de divulgation ..., les informations ci-dessous pourraient être collectés et conservés :

Sur les acheteurs et/ou les propriétaires :

- Prénom, nom;
- Adresse;
- Courriel;
- Numéros de téléphones (maison, cellulaire);
- Date de naissance;
- Employeur;
- Profession.

Tous les documents ajoutés dans la GED des dossiers de transaction peuvent contenir des renseignements personnels. Il est impossible pour eZmax de connaître le contenu de ces documents, alors la responsabilité d'avoir une procédure de conservation et de destruction de ces documents revient au client d'eZmax.

9.2 Dossiers de signatures électroniques eZsign

Dans les dossiers de signatures électronique eZsign les informations ci-dessous sur les signataires pourraient être collectés et conservés:

- Prénom, nom;
- Courriel;
- Numéros de téléphones (maison, cellulaire);
- Question secrète.

Tous les documents ajoutés aux dossiers de signatures électroniques, qu'ils soient signés ou pas, peuvent contenir des renseignements personnels. Il est impossible pour eZmax de connaître le contenu de ces document, alors la responsabilité d'avoir une procédure de conservation et de destruction de ces documents revient au client d'eZmax.

9.3 Dossiers d'employés

Dans les dossiers d'employés les informations ci-dessous sur les employés pourraient être collectés et conservés :

- Prénom, nom;
- Courriel personnel;
- Adresse personnelle;
- Numéros de téléphones personnels (maison, cellulaire);
- Date de naissance;
- Numéro d'assurance sociale;
- Information de compte bancaire.

Tous les documents ajoutés dans la GED des dossiers d'employés peuvent contenir des renseignements personnels. Il est impossible pour eZmax de connaître le contenu de ces document, alors la responsabilité d'avoir une

procédure de conservation et de destruction de ces documents revient au client d'eZmax.

9.4 Dossiers de courtiers

Dans les dossiers des courtiers les informations ci-dessous sur les courtiers pourraient être collectés et conservés :

- Prénom, nom;
- Courriel personnel;
- Adresse personnelle;
- Numéros de téléphones personnels (maison, cellulaire);
- Date de naissance;
- Numéro d'assurance sociale;
- Information de compte bancaire.

Tous les documents ajoutés dans la GED des dossiers de courtiers peuvent contenir des renseignements personnels. Il est impossible pour eZmax de connaître le contenu de ces document, alors la responsabilité d'avoir une procédure de conservation et de destruction de ces documents revient au client d'eZmax

SECTION 2: Procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels

1. APERÇU

Il est important de mettre en place une procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels pour garantir la protection de la vie privée des individus, se conformer aux lois sur la protection des renseignements personnels, prévenir les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels et les atteintes à la sécurité, maintenir la confiance des clients et protéger la réputation de l'organisation.

2. OBJECTIFS

Le but de cette procédure est de garantir la protection de la vie privée des individus et de se conformer aux obligations légales en matière de protection des renseignements personnels.

3. PORTÉE

La portée de cette procédure devrait couvrir l'ensemble du cycle de vie des renseignements personnels, depuis leur collecte jusqu'à leur destruction. Elle concerne tous les employés et parties prenantes impliquées dans la collecte, le traitement, la conservation, la destruction et l'anonymisation des renseignements personnels conformément aux

exigences légales et aux bonnes pratiques en matière de protection de la vie privée.

4. DÉFINITIONS

Renseignements personnels : toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.

Conservation : stockage sécurisé des renseignements personnels pendant la durée requise.

Destruction : suppression, élimination ou effacement définitif des renseignements personnels.

Anonymisation : processus de modification des renseignements personnels de manière à ne plus permettre en tout temps et de façon irréversible l'identification, directe ou indirecte, des individus concernés.

5. PROCÉDURE

5.1 Durée de conservation

5.1.1 Les renseignements personnels ont été catégorisés de la façon suivante :

- renseignements concernant les employés eZmax,
- renseignements concernant les sous-traitants,
- renseignements concernant les clients eZsign,
- renseignements concernant les comptes d'essai gratuits eZsign.

Les renseignements personnels détenus par les clients d'eZmax et conservés dans les application eZmax et eZsign sont traités dans la « Procédure de demande de désinexion et de suppression des renseignements personnels ».

Pour plus de détails, se référer à l'inventaire complet des renseignements personnels détenus.

5.1.2 La durée de conservation pour chacune de ces catégories a été établit de la façon suivante :

- Employés eZmax : 7 ans après la fin d'emploi.
- Sous-traitants : 7 ans après la fin du mandat.
- Clients eZsign individuels : 7 ans après la dernière facturation.
- Comptes d'essai gratuits eZsign : 60 jours.

5.2 Méthodes de stockage sécurisé

5.2.1 Les renseignements personnels de eZmax sont hébergés dans la région ca-central-1 chez AWS (Amazon Web Services) à moins que le contrat entre le client et eZmax spécifie une autre région.

5.2.2 De l'information supplémentaire sur la sécurité des données peut être consultée dans la section « Centre de confiance » du site web d'eZmax.

5.3 Destruction des renseignements personnels

5.3.1 Lorsque des renseignements personnels ont été collectés sur papier, ils devront être totalement déchiquetés après avoir été numérisés. Aucun support papier ne sera conservé.

5.3.2 Pour les renseignements personnels numériques, ils devront être

totalément supprimés des appareils (ordinateurs, téléphone, tablette, disque dur externe), des serveurs et des outils infonuagiques.

5.3.3 Le calendrier de destruction en fonction de la durée de conservation établie pour chaque catégorie de renseignements personnels devra être complété et révisé annuellement par les membres de la direction. Il est impératif de documenter les dates de destruction prévues.

5.3.4 La destruction sera réalisée de manière à ce que les renseignements personnels ne puissent pas être récupérés ou reconstitués.

5.4 Anonymisation des renseignements personnels

L'anonymisation des renseignements personnels ne devrait se faire que si l'organisation souhaite les conserver et les utiliser à des fins sérieuses et légitimes ou si la destruction de ces données n'est pas possible.

5.5 Formation et sensibilisation du personnel

5.5.1 Il faudra s'assurer de fournir une formation régulière aux employés sur la procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels, ainsi que sur les risques liés à la violation de la vie privée.

5.5.2 Cela inclut également la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité des données et à l'importance du respect des procédures établies.

SECTION 3: Procédure de demande de désindexation et de suppression des renseignements personnels

1. APERÇU

Cette procédure vise à répondre aux craintes et aux préoccupations de confidentialité et de protection des renseignements personnels des clients d'eZmax et de permettre aux clients qui conservent des renseignements personnels dans ses applications de les détruire et/ou anonymiser.

2. OBJECTIFS

Le but de cette procédure est de fournir un mécanisme structuré pour gérer les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels émanant des clients eZmax.

3. PORTÉE

Cette procédure s'applique à l'équipe interne chargée de la gestion des demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels. Elle couvre toutes les informations publiées sur les plateformes en ligne, y compris le site web, les applications ou tout autre support numérique utilisé par ses clients.

4. DÉFINITIONS

Suppression des renseignements personnels : action d'effacer complètement les données, les rendant indisponibles et irrécupérables.

Désindexation des renseignements personnels : retrait des informations des moteurs de recherche, les rendant moins visibles, mais toujours accessibles directement.

La suppression élimine définitivement les données, tandis que la désindexation limite leur visibilité en ligne.

Anonymisation des renseignements personnels : processus de modification des renseignements personnels de manière à ne plus permettre en tout temps et de façon irréversible l'identification, directe ou indirecte, des individus concernés.

5. PROCÉDURE

5.1 Réception des demandes

5.1.1 Les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels doivent être reçues par l'équipe de soutien.

5.1.2 Les clients peuvent soumettre leurs demandes :

Par courrier à l'attention de :

Responsable de la protection des renseignements personnels, Caroline Charbonneau

Les solutions eZmax inc.

2500, boul. Daniel-Johnson, bureau 800 Laval, Québec H7T 2P6

Par courriel à confidentialite@ezmax.ca

5.2 Vérification de l'identité

Lorsque la demande émane d'un individu :

- 5.2.1 Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable.
- 5.2.2 Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu via vidéo-conférence.
- 5.2.3 Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, eZmax peut refuser de donner suite à la demande.

Lorsque la demande émane d'une entreprise :

- 5.2.4 Pour les clients utilisant l'application eZmax : une requête détaillée sera envoyée au signataire autorisé de l'entreprise. Le formulaire devra être complété et signé par un signataire autorisé de l'entreprise. Une vérification auprès du Registre des entreprises sera complétée.
- 5.2.5 Pour les clients utilisant l'application eZsign : les clients eZsign peuvent configurer eux-même la destruction des renseignements personnels alors la procédure sera paratgée avec ceux-ci. Si la demande nécessite l'intervention d'eZmax, une requête devra être complétée et signée par un signataire autorisé de l'entreprise. Une vérification auprès du Registre des entreprises sera complétée.
- 5.2.6 Si l'identité du signataire autorisé ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, eZmax peut refuser de donner suite à la demande

5.3 Évaluation des demandes

5.3.1 L'équipe responsable doit examiner attentivement la demande et les renseignements personnels concernés pour déterminer leur admissibilité à la désindexation ou à la suppression.

5.3.2 Les demandes seront traitées de manière confidentielle et dans le respect des délais prévus.

5.4 Raison d'un refus

Il existe des raisons parfaitement valables pour lesquelles eZmax pourrait refuser de supprimer ou de désindexer des renseignements personnels :

- Pour continuer à fournir des biens et des services au client ;
- Pour des raisons d'exigence du droit du travail;
- Pour des raisons juridiques en cas de litige.

5.5 Désindexation ou suppression des renseignements personnels

L'équipe responsable doit prendre les mesures nécessaires pour désindexer ou supprimer les renseignements personnels conformément aux demandes admissibles.

5.6 Communication du suivi

5.6.1 L'équipe responsable est chargée de communiquer avec les demandeurs tout au long du processus, en fournissant des confirmations d'accusé de réception et des mises à jour régulières sur l'état d'avancement de leur demande.

5.6.2 Tout retard ou problème rencontré lors du traitement des

demandes doit être communiqué aux demandeurs avec des explications claires.

5.7 Suivi et documentation

5.7.1 Toutes les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels, ainsi que les actions entreprises pour y répondre, sont consignées dans un système de suivi dédié.

5.7.2 Les enregistrements incluent les détails des demandes, les mesures prises, les dates et les résultats des actions effectuées.

SECTION 4: Procédure de demande d'accès aux renseignements personnels et de traitement des plaintes

1. APERÇU

Puisqu'une personne peut demander à accéder aux renseignements personnels qu'une organisation détient sur elle, ou pourrait également formuler des plaintes, il est important d'avoir des balises prédéfinies pour répondre à ce type de demande.

2. OBJECTIFS

Le but de cette procédure est de garantir que toutes les demandes d'accès sont traitées de manière confidentielle, rapide et précise, tout en respectant les droits des individus concernés.

3. PORTÉE

La portée de cette procédure concerne les acteurs internes responsables du traitement des demandes d'accès et du traitement des plaintes, ainsi que les individus souhaitant accéder à leurs propres renseignements personnels.

4. PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS

4.1 Soumission de la demande

4.1.1 Les personnes qui souhaitent accéder à leurs données personnelles doivent en faire la demande par écrit au responsable de la protection de la vie privée de l'entreprise. Les demandes peuvent être envoyées :

Par courrier à l'attention de :

Responsable de la protection des renseignements personnels, Caroline Charbonneau

Les solutions eZmax inc.

2500, boul. Daniel-Johnson, bureau 800 Laval, Québec H7T 2P6

Par courriel à confidentialite@ezmax.ca

4.1.2 La demande doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une demande d'accès aux renseignements personnels, et fournir des informations suffisantes pour identifier l'individu et les renseignements recherchés.

4.1.3 Ces informations peuvent inclure le nom, l'adresse ainsi que toute autre information pertinente pour identifier de manière fiable l'individu qui effectue la demande.

4.2 Réception de la demande

4.2.1 Une fois la demande reçue, un accusé de réception est envoyé à l'individu pour confirmer que sa demande a été prise en compte.

4.2.2 La demande devra être traitée dans les trente (30) jours suivant sa réception.

4.3 Vérification de l'identité

4.3.1 Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable. Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu via vidéo-conférence.

4.3.2 Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés.

4.4 Réponse aux demandes incomplètes ou excessives

4.4.1 Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communique avec l'individu pour demander des informations supplémentaires ou clarifications.

4.4.2 L'organisation se réserve le droit de refuser une demande si elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.

4.5 Traitement de la demande

4.5.1 Une fois l'identité vérifiée, le responsable de la protection des renseignements personnels pour traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels procède à la collecte des renseignements demandés.

4.5.2 Le responsable consulte les dossiers pertinents pour recueillir les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.

4.6 Examen des renseignements

4.6.1 Avant de communiquer les renseignements personnels à l'individu, le responsable examine attentivement les informations pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de renseignements tiers confidentiels ou susceptibles de porter atteinte à d'autres droits.

4.6.2 Si des renseignements de tiers sont présents, le responsable évalue s'ils peuvent être dissociés ou s'ils doivent être exclus de la divulgation.

4.7 Communication des renseignements

4.7.1 Une fois les vérifications terminées, les renseignements personnels sont communiqués à l'individu dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales en vigueur.

4.7.2 Les renseignements personnels seront communiqués à l'individu par voie électronique ou par courrier postal sécurisé, selon les préférences de l'individu et les mesures de sécurité appropriées.

4.8 Suivi et documentation

4.8.1 Toutes les étapes du processus de traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels doivent être consignées de manière précise et complète.

4.8.2 Les détails de la demande, les actions entreprises, les décisions prises et les dates correspondantes doivent être enregistrés dans un registre de suivi des demandes d'accès.

- Date de réception de la demande ;
- Date de l'accusé de réception ;
- Date de la vérification de l'identité ;
- Méthode de vérification de l'identité ;

- Décision - demande d'accès acceptée ou refusée ;
- Date de la communication des renseignements (si applicable).

4.9 Protection de la confidentialité

Tout le personnel impliqué dans le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels doit respecter la confidentialité et la protection des données.

4.10 Gestion des plaintes et des recours

4.10.1 Si un individu est insatisfait de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, il doit être informé des procédures de réclamation et des recours disponibles devant la Commission d'accès à l'information.

4.10.2 Les plaintes doivent être traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes (section suivante).

5. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

5.1 Réception des plaintes

5.1.1 Les plaintes peuvent être soumises en contactant le responsable de la protection de la vie privée :

Par courrier à l'attention de :

Responsable de la protection des renseignements personnels,
Caroline Charbonneau
Les solutions eZmax inc.

2500, boul. Daniel-Johnson, bureau 800 Laval, Québec H7T 2P6

Par courriel à confidentialite@ezmax.ca

Les plaintes doivent être consignées dans un registre centralisé qui n'est accessible qu'au personnel désigné d'eZmax.

5.1.2 Les employés doivent informer immédiatement le service responsable de la réception des plaintes.

5.2 Évaluation préliminaire

5.2.1 Le responsable désigné examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.

5.2.2 Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

5.3 Enquête et analyse

5.3.1 Le responsable chargé de la plainte mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.

5.3.2 Le responsable doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte.

5.3.3 Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

5.4 Résolution de la plainte

5.4.1 Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.

5.4.2 Les solutions peuvent inclure des mesures correctives, des compensations financières ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

5.5 Communication avec le plaignant

5.5.1 Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.

5.5.2 Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

5.6 Clôture de la plainte

5.6.1 Une fois la plainte résolue, le responsable de la plainte doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.

5.6.2 Toutes les informations et documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.

SECTION 5: Procédure de gestion des incidents de sécurité et violations des renseignements personnels

eZmax s'efforce de préserver la sécurité de son infrastructure informatique et des données de ses clients, tout en étant conscient que personne n'est à l'abri d'un incident. C'est pour cette raison qu'un plan détaillé de réponse aux incidents a été élaboré en cas d'une éventuelle violation de la sécurité des activités et des actifs informationnels de l'organisation. Ce plan complet est disponible sur demande.

eZmax est déterminé à agir pour atténuer le risque de fuites de données continues dès que possible, à mener des enquêtes pour identifier les vulnérabilités, et à adopter les mesures correctives nécessaires pour prévenir tout nouvel incident. Les membres de l'équipe de gestion des incidents travailleront ensemble pour évaluer et gérer la situation afin de réduire le risque et d'identifier les intervenants appropriés en fonction du niveau de risque.

Un événement indésirable peut prendre la forme d'une attaque par code malveillant, d'un accès non autorisé aux systèmes d'eZmax, d'une utilisation non autorisée des services d'eZmax dans des attaques, d'une utilisation générale abusive des systèmes ou de canulars.

L'objectif ultime du plan de réponse aux incidents est de protéger les données des clients et de répondre à toutes les exigences légales et réglementaires.

Atteinte à la protection des renseignements personnels - Intervention spécifique

S'il a été confirmé qu'un incident de sécurité lié à une atteinte à la protection des renseignements personnels s'est produit, eZmax s'engage à effectuer les étapes suivantes :

- Compléter le registre d'incidents de confidentialité pour documenter l'incident.
- Examiner l'atteinte à la protection des renseignements personnels pour déterminer si des renseignements personnels ont été perdus en raison d'un accès ou utilisation non autorisés, d'une divulgation non autorisée ou de toute atteinte la protection de ces renseignements personnels et qu'il existe un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées.
 - Dans un tel cas, le signaler à la Commission de l'accès à l'information au Québec.
 - Et, le signaler également aux personnes dont les renseignements personnels sont visés par l'incident.