



**CJVAC**

Centre de justice pour  
les victimes d'actes criminels

# POLITIQUE SUR LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## Table des matières

<b>1. PRÉAMBULE</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJET</b>	<b>1</b>
<b>3. CHAMP D'APPLICATION</b>	<b>1</b>
<b>4. DÉFINITIONS</b>	<b>1</b>
4.1 Membre du personnel	1
4.2 Personne concernée	2
4.3 Personne responsable de la gestion des renseignements personnels	2
4.4 Renseignements personnels	2
<b>5. COLLECTE, COMMUNICATION ET CONSENTEMENT</b>	<b>2</b>
5.1 Collecte de renseignements personnels	2
5.2 Obtention du consentement de la personne concernée	3
5.3 Communication des renseignements personnels	3
<b>6. CONSIGNATION ET CONSERVATION</b>	<b>3</b>
6.1 Consignation des renseignements personnels	3
6.2 Conservation des renseignements personnels	3
6.3 Destruction des renseignements personnels	4
<b>7. ACCÈS ET RECTIFICATION</b>	<b>4</b>
7.1 Accès aux renseignements personnels	4
7.2 Rectification des renseignements personnels	4
<b>8. PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ</b>	<b>5</b>
8.1 Procédures internes	5
8.2 Secret professionnel	5
<b>9. INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ</b>	<b>5</b>
<b>10. MÉCANISME DE PLAINTÉ</b>	<b>6</b>
10.1 Champ d'application du mécanisme de plainte	6
10.2 Principes directeurs du traitement d'une plainte	6
10.3 Procédures de dépôt et de traitement d'une plainte	6
<b>11. DISPOSITIONS FINALES</b>	<b>7</b>
11.1 Entrée en vigueur	7
<b>ANNEXE A</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXE B</b>	<b>9</b>

## 1. Préambule

La présente politique vise à répondre aux nouvelles obligations imposées par la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, LQ 2021, c. 25.

Elle vise donc à encadrer le recueil, l'utilisation et l'accès aux renseignements personnels de manière à en assurer leur confidentialité au sein du CJVAC.

Elle a également pour objectif d'informer les personnes concernées par ces renseignements des engagements et moyens pris par le CJVAC en cette matière, ainsi que du mécanisme de plainte en cas de non-respect ou d'insatisfaction.

## 2. Objet

La présente politique prévoit les mécanismes existant au CJVAC et visant à se conformer aux obligations relatives à la gestion et à la protection des renseignements personnels. Elle prévoit également les moyens mis à la disposition des personnes concernées par ces renseignements afin d'exercer leurs droits en cette matière.

## 3. Champ d'application

La présente politique s'adresse au CJVAC ainsi qu'aux membres de son personnel.

Elle s'adresse également aux personnes concernées par les renseignements personnels détenus par le CJVAC.

## 4. Définitions

### 4.1 Membre du personnel

Toute personne qui exécute un travail pour le CJVAC, rémunéré ou non, y compris une personne étudiante qui y effectue du bénévolat ou un stage dans le cadre d'un cours ou non.

## 4.2 Personne concernée

Toute personne physique à l'égard de qui le CJVAC détient des renseignements personnels, particulièrement celle qui requiert les services du CJVAC ou qui est membre de son personnel.

## 4.3 Personne responsable de la gestion des renseignements personnels

La direction du CJVAC est responsable de la protection des renseignements personnels et veille à l'application de la présente politique.

La personne qui occupe le poste de coordination des activités du CJVAC est responsable :

- a) de la formation des membres du personnel à l'égard des procédures de protection des renseignements personnels;
- b) de l'application des procédures en matière de protection des renseignements personnels;
- c) du traitement des demandes d'accès et de rectification des renseignements personnels.

## 4.4 Renseignements personnels

Tout renseignement concernant une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier<sup>1</sup>.

# 5. Collecte, communication et consentement

## 5.1 Collecte de renseignements personnels

Le CJVAC a un intérêt légitime à recueillir des renseignements personnels, dans le cadre de la prestation de services, pour les fins suivantes :

- Identifier et ouvrir les dossiers des personnes concernées à qui elle rend des services;
- Permettre la prestation de services;
- Assurer la continuité, la cohérence et la qualité des services;
- Attester des services rendus;
- Permettre à la personne concernée d'exercer ses droits relatifs à la qualité des services et la protection des renseignements personnels;
- Répondre à des besoins en matière d'évaluation de la qualité des services, de recherche, de formation et d'enseignement;
- Répondre à diverses exigences légales, notamment en matière professionnelle.

---

<sup>1</sup> Notamment mais non limitativement : nom, date de naissance, genre, adresse, téléphone, courriel, motifs de la consultation, information médicale, information financière, etc.

## **5.2 Obtention du consentement de la personne concernée**

Le CJVAC s'engage à obtenir le consentement de la personne concernée pour recueillir ses renseignements personnels et à les utiliser uniquement pour les fins qu'elle aura préalablement déterminées avec elle.

Le consentement verbal de la personne concernée est suffisant, mais il est préférable de l'obtenir par écrit suivant le Formulaire à l'Annexe A pour le consentement aux services ainsi que le Formulaire à l'Annexe B pour le consentement à la participation à la recherche.

## **5.3 Communication des renseignements personnels**

Le CJVAC s'engage à ne pas communiquer les renseignements personnels de la personne concernée sans son consentement, sauf si la loi ou le tribunal l'ordonne.

# **6. Consignation et conservation**

## **6.1 Consignation des renseignements personnels**

Le CJVAC s'engage à consigner les renseignements personnels d'une manière à ce que ceux-ci soient facilement repérables et intelligibles.

Le CJVAC consigne les renseignements personnels dans un dossier informatique unique à chaque personne concernée.

## **6.2 Conservation des renseignements personnels**

Le CJVAC s'engage à mettre en place les mesures nécessaires afin d'assurer la conservation sécuritaire et l'intégrité des renseignements personnels et à restreindre leur accès aux seuls membres de son personnel en ayant besoin dans le cadre de leurs fonctions.

Les renseignements personnels sont conservés dans les dossiers des personnes concernées en un format informatique, soit dans les ordinateurs des membres du personnel du CJVAC. Seule la personne occupant le poste de coordination des activités du CJVAC peut relier les informations contenues aux dossiers aux personnes concernées. Les autres membres du personnel ne doivent indiquer dans leurs fichiers que le numéro de dossier anonymisé.

Les notes personnelles manuscrites des membres du personnel du CJVAC sont exclues du dossier de la personne concernée puisque celles-ci doivent être détruites une fois que les

informations pertinents et utiles aux fins du dossier ont été transcrites avec diligence en un format informatique.

### **6.3 Destruction des renseignements personnels**

Les renseignements personnels sont conservés pendant sept (7) ans suivant la fin des services ou du travail au CJVAC et sont détruits ou anonymisés à l'expiration de ce délai.

Le CJVAC s'assure de prendre les moyens nécessaires pour détruire ou anonymiser les renseignements personnels de manière complète et sécuritaire.

## **7. Accès et rectification**

### **7.1 Accès aux renseignements personnels**

Le CJVAC s'engage à respecter le droit d'accès de la personne concernée aux renseignements personnels détenues à son égard.

Toute demande d'accès doit être présentée par écrit à la personne responsable identifiée à l'article 4. Le cas échéant, le CJVAC s'engage à communiquer par écrit, à la personne concernée ou à la personne autorisée à consentir pour elle, les renseignements personnels détenus à son sujet, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Le défaut du CJVAC de répondre à la demande dans ce délai est considéré comme un refus.

Le CJVAC peut refuser de communiquer à une personne concernée les renseignements personnels la concernant lorsque cette divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence de tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins que ce dernier ne consente à sa communication ou qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé, ou la sécurité de la personne concernée. Le refus du CJVAC doit être motivé par écrit et préciser la disposition législative sur laquelle son refus s'appuie, les recours qui s'offrent à la personne concernée et les délais dans lesquels ils peuvent être exercés.

### **7.2 Rectification des renseignements personnels**

Le CJVAC s'engage à respecter le droit de rectification des renseignements personnels de la personne concernée. Celui-ci peut faire corriger les renseignements contenus à son dossier qui sont inexacts, incomplets ou équivoques, ou encore faire supprimer les renseignements périmés ou non justifiés par l'objet de son dossier.

Toute demande de rectification doit être présentée par écrit à la personne responsable identifiée à l'article 4. Le cas échéant, le CJVAC s'engage à répondre, par écrit, à la demande de la personne concernée, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci. Le défaut du CJVAC de répondre à la demande dans ce délai est considéré comme un refus.

Le CJVAC peut refuser de procéder à la demande de rectification d'une personne concernée. Le refus de celui-ci doit être motivé par écrit et préciser la disposition législative sur laquelle son refus s'appuie, les recours qui s'offrent à la personne concernée et les délais dans lesquels ils peuvent être exercés.

## **8. Protection et confidentialité**

### **8.1 Procédures internes**

En plus de la présente politique, le CJVAC met en place des procédures internes qui précisent les mesures permettant d'assurer la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués, conservés ou détruits, ainsi que les rôles, responsabilités et actions à poser des membres du personnel à cet égard.

### **8.2 Secret professionnel**

En plus de la législation, de la présente politique et des procédures internes relatives à la protection des renseignements personnels, les membres du personnel doivent également respecter le secret de tout renseignement confidentiel qui vient à leur connaissance dans l'exercice de leur profession, en vertu de l'ordre professionnel des avocats et des criminologues.

Les membres du personnel ne peuvent être relevés du secret professionnel qu'avec le consentement de la personne concernée, ou lorsque la loi ou le tribunal l'ordonne.

## **9. Incidents de confidentialité**

Le CJVAC doit prévenir tout accès, utilisation ou communication non autorisé par la loi, ou encore la perte ou toute autre atteinte aux renseignements personnels.

Le CJVAC doit réagir avec diligence en cas d'incidents de confidentialité en prenant les mesures nécessaires afin que ce soit évité ou limité tout préjudice et qu'un autre incident ne se reproduise.

En cas de risque de préjudice sérieux<sup>2</sup>, le CJVAC doit en aviser la Commission d'accès à l'information<sup>3</sup>, ainsi que la personne concernée, sauf, dans ce dernier cas, si cela est susceptible d'entraver une enquête faite par une personne ou un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime.

Le CJVAC doit tenir un registre des incidents de confidentialité.

## 10. Mécanisme de plainte

### 10.1 Champ d'application du mécanisme de plainte

Les insatisfactions et plaintes peuvent porter sur tous faits, événements, circonstances ou agissements de le CJVAC laissant croire à toute personne concernée qu'un manquement relatif à la gestion et à la protection des renseignements personnels a été commis.

### 10.2 Principes directeurs du traitement d'une plainte

Les plaintes doivent être traitées de manière diligente, confidentielle et impartiale. Elles doivent recevoir une réponse motivée par écrit, dans un langage clair et précis.

### 10.3 Procédures de dépôt et de traitement d'une plainte

La personne concernée qui présente une insatisfaction à l'égard de la gestion des renseignements personnels par le CJVAC est tout d'abord invitée à la communiquer par courriel avec la personne occupant le poste de coordination des activités du CJVAC ([info@cjvac.ca](mailto:info@cjvac.ca)). Cette dernière verra à accuser réception du courriel dans les 5 jours suivants. Elle tentera de régler le problème dans les 30 jours suivants l'accusé de réception et elle avisera, dans ce même délai, de l'issue de la plainte. Elle en avisera également la direction du CJVAC.

Si la personne concernée ne souhaite pas d'abord communiquer son insatisfaction ou si son insatisfaction persiste après le traitement de sa plainte, elle peut déposer une plainte à la direction du CJVAC, soit par courriel à Mme Jo-Anne Wemmers ([jo-anne.m.wemmers@umontreal.ca](mailto:jo-anne.m.wemmers@umontreal.ca)) et/ou à M. Amissi Manirabona ([melchiade.manirabona@umontreal.ca](mailto:melchiade.manirabona@umontreal.ca)). Ce courriel de plainte de la personne concernée doit contenir ses coordonnées, les détails de son insatisfaction, ainsi que le(s) membre(s) du personnel du CJVAC concerné(s), le cas échéant. La direction verra à accuser réception du courriel de la personne concernée dans les 5 jours. Après avoir analysé le problème,

---

<sup>2</sup> Tout acte ou événement susceptible de porter atteinte à la personne concernée ou à ses biens et de nuire à ses intérêts de manière non négligeable, par exemple : humiliation, atteinte à la réputation, perte financière, vol d'identité, perte d'emploi, conséquences négatives sur un dossier de crédit, etc.

<sup>3</sup> À l'aide du formulaire suivant : [https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI\\_FO\\_avis\\_incident\\_confidentialite.pdf](https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_FO_avis_incident_confidentialite.pdf).



la direction transmettra une réponse écrite à la personne concernée sur l'issue de sa plainte au sujet des solutions proposées ou mises en place, et ce dans les 30 jours suivants l'accusé de réception de la plainte.

Si la personne concernée n'est toujours pas satisfaite à l'issue du traitement de sa plainte par la direction du CJVAC, elle peut alors s'adresser à la Commission d'accès à l'information, suivant ses propres mécanismes de plainte disponibles sur son site web (<https://www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/>) ou en composant le 1 888 528-7741.

## 11. Dispositions finales

### 11.1 Entrée en vigueur

La présente politique est adoptée en date du 23 février 2024.

## ANNEXE A

# FORMULAIRE DE CONSENTEMENT AUX SERVICES

**Centre de justice pour les victimes d'actes criminels (CJVAC)  
de l'Université de Montréal**

Le Centre de justice pour les victimes d'actes criminels (CJVAC) offre des services gratuits et confidentiels d'informations sociojuridiques aux personnes victimes, notamment en ce qui concerne le fonctionnement du système de justice, leurs droits et la manière de les faire valoir, ainsi que sur les ressources d'aide psychosociale disponibles. Plus précisément, le CJVAC offre deux consultations virtuelles d'une heure chacune avec une équipe d'étudiants en droit et en criminologie supervisée par des experts de ces domaines.

### A. CONSENTEMENT AUX SERVICES ET À LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En signant le présent formulaire, je certifie que :

- Je comprends la nature et le déroulement des services qui me seront offerts;
- Je comprends que je dois fournir des renseignements personnels pour que mon dossier soit ouvert et que des services adéquats et adaptés me soient fournis, mais que je suis libre de refuser de donner certaines informations ou de répondre à certaines questions;
- Je comprends que le CJVAC ne pourra communiquer ou obtenir mes renseignements personnels sans mon consentement préalable ou conformément à la loi;
- J'ai eu l'occasion de poser des questions sur ce formulaire auxquelles on m'a donné des réponses, et je sais que je peux poser d'autres questions en tout temps;
- Je comprends que je peux me retirer des services en tout temps et sans conséquence.

Après réflexion :

oui

non

Je consens librement à recevoir les services du CJVAC,  
tel que prévu au présent formulaire.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date (jj/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_  
Nom et prénom (lettres moulées)

## ANNEXE B

# FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À LA RECHERCHE

### Centre de justice pour les victimes d'actes criminels (CJVAC) de l'Université de Montréal

Le Centre de justice pour les victimes d'actes criminels (CJVAC) a notamment pour mission de contribuer à l'avancement des connaissances afin d'améliorer l'expérience des victimes d'actes criminels dans le système de justice. Pour ce faire, il mène ou collabore à des projets de recherches concernant les victimes d'actes criminels.

## B. CONSENTEMENT À LA PARTICIPATION À DES PROJETS DE RECHERCHE

En signant le présent formulaire, je certifie que :

- Je comprends que mes renseignements personnels contenus à mon dossier du CJVAC pourront être partagés à l'équipe de recherche du CJVAC pour m'inviter à participer à des projets de recherches concernant les victimes d'actes criminels;
- Je comprends que je pourrai refuser de participer aux projets de recherche en tout temps et sans conséquence sur les services qui me sont offerts au CJVAC;
- J'ai eu l'occasion de poser des questions sur ce formulaire auxquelles on m'a donné des réponses, et je sais que je peux poser d'autres questions en tout temps.

Après réflexion :

oui

non

Je consens librement à ce que mes renseignements personnels soient partagés avec l'équipe de recherche du CJVAC afin qu'elle puisse me contacter pour m'inviter à participer à des projets de recherche concernant les victimes d'actes criminels.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date (jj/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_  
Nom et prénom (lettres moulées)