



Politique relative à la protection des renseignements personnels

Adoptée le 21 octobre 2024

Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Ville de Québec

Table des matières

1. VISION STRATÉGIQUE DE LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION	1
2. CHAMP D'APPLICATION	1
3. CADRE JURIDIQUE	1
4. PRINCIPES DIRECTEURS	2
RESPONSABILITÉ.....	2
NÉCESSITÉ	2
DÉTERMINATION DES FINS DE LA COLLECTE.....	2
CONSENTEMENT	2
LIMITATION DE LA COLLECTE	3
LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION	3
EXACTITUDE	3
TRANSPARENCE	3
5. TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	3
COLLECTE	3
UTILISATION	4
COMMUNICATION.....	4
CONSERVATION.....	5
DESTRUCTION ET ANONYMISATION	5
6. FICHIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	5
7. ÉVALUATIONS DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE (EFVP).....	6
8. VIDÉOSURVEILLANCE DES IMMEUBLES, BÂTIMENTS ET TERRAINS DE LA VILLE DE QUÉBEC	6
9. REGISTRES	6
10. RÈGLES CONCERNANT LES SONDAGES	7
ÉVALUATION DE LA NÉCESSITÉ DE RECOURIR À UN SONDAGE.....	8
ÉVALUATION DE LA NÉCESSITÉ DE RECUEILLIR OU COMMUNIQUER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À UN PRESTATAIRE DE SERVICES	8
ÉVALUATION DE L'ASPECT ÉTHIQUE DU SONDAGE	8
LIMITE À LA COLLECTE OU DE LA COMMUNICATION AU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	8
INFORMATIONS À TRANSMETTRE AUX PARTICIPANTS.....	8
MESURES DE PROTECTION.....	8
UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RECUEILLIS	9
MESURES SPÉCIFIQUES DANS LE CADRE DES SONDAGES RÉALISÉS PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES AU NOM DE LA VILLE	9
11. ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	9

12. TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	10
13. SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
14. INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ.....	11
15. ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION	12
16. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES	12
CONSULTATION ET CORRECTION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	12
RETRAIT DU CONSENTEMENT	13
DÉPOSER UNE PLAINTÉ.....	13
17. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	13
LE COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (CAIPRP)	13
LE RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (RPRP)....	14
LE SERVICE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	14
LE RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (RSIN)	15
LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES	15
LE DÉTENTEUR D'ACTIF INFORMATIONNEL	15
LE RÉPONDANT EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'UNE UNITÉ ADMINISTRATIVE	16
LES EMPLOYÉS, MANDATAIRES, PRESTATAIRES DE SERVICE ET FOURNISSEURS.....	16
18. DÉFINITIONS	17
CAI	17
CYCLE DE VIE	17
DONNÉ À DES FINS SPÉCIFIQUES	17
ÉCLAIRÉ	17
ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE (EFVP)	17
INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ	17
LIBRE	17
LOI SUR L'ACCÈS	17
MANIFESTÉ.....	17
PERSONNE CONCERNÉE	17
RENSEIGNEMENT PERSONNEL.....	18
RENSEIGNEMENT PERSONNEL SENSIBLE	18
RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	18
19. SANCTIONS	18
20. MISE À JOUR.....	18
21. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	18
ANNEXE 1 DOCUMENTS CONNEXES, CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	19

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, de ses activités, et pour offrir des services de qualité et adaptés, la Ville de Québec collecte, utilise, communique, conserve et détruit des renseignements personnels appartenant, notamment à des citoyens, à ses employés et à ses partenaires.

À ce titre, elle reconnaît l'importance de respecter la vie privée et a à cœur de protéger les renseignements qui lui sont confiés. La Ville s'engage donc à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour y arriver.

L'engagement de la Ville à l'égard de la protection des renseignements personnels et de la vie privée se traduit dans cette politique. Elle énonce les principes-cadres que la Ville applique à la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

1. Vision stratégique de la Gouvernance de l'information

La présente politique s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de la *Vision stratégique de la Gouvernance de l'information 2024-2029*. Elle appuie les principes de responsabilité, de transparence, de protection et de conformité adoptés par le conseil municipal le 7 novembre 2023.

2. Champ d'application

La présente politique s'applique à tout le personnel de la Ville, tout mandataire et tout prestataire de services qui recueille, utilise, communique, conserve ou détruit des renseignements personnels, dans l'exercice de ses fonctions ou qui découlent de sa relation avec la Ville.

3. Cadre juridique

La Ville est responsable des renseignements personnels qu'elle détient et respecte les principes reconnus en la matière, de même que les obligations qui découlent des lois applicables, notamment :

- La *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12);
- Le *Code civil du Québec* (RLRQ, c. CCQ-1991);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1);
- La *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A-21.1).

Cette politique est également en cohérence avec la Politique de sécurité de l'information de la Ville de Québec.

Les documents connexes, appuyant la Politique relative à la protection des renseignements personnels, sont listés à l'annexe 1.

4. Principes directeurs

Les pratiques de la Ville en matière de protection des renseignements personnels reposent sur les principes suivants.

Responsabilité

La Ville est responsable des renseignements personnels qu'elle détient, incluant ceux dont la conservation est assurée par un tiers. Elle met en œuvre des politiques et des pratiques pour assurer leur protection.

Nécessité

La Ville effectue une évaluation de la nécessité avant de procéder à la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation de renseignements personnels.

La nécessité s'évalue par rapport à la finalité de la collecte et à sa proportionnalité. Pour satisfaire le critère de nécessité, les conditions suivantes doivent être réunies :

- L'objectif poursuivi est légitime, important et réel;
- L'atteinte à la vie privée est proportionnelle à cet objectif, ce qui signifie plus précisément que :
 - La collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements est rationnellement liée aux objectifs;
 - L'atteinte au droit à la vie privée est minimisée : il n'existe pas d'autres moyens d'atteindre les mêmes objectifs d'une façon qui porte moins atteinte à la vie privée;
 - La collecte, l'utilisation ou la communication du renseignement est nettement plus utile à l'organisme que préjudiciable à la personne concernée.

L'évaluation de la nécessité de collecter des renseignements prévaut en toute circonstance et l'obtention du consentement n'est pas pertinente à ce stade de l'analyse.

Si la nécessité n'est pas établie, le droit à la vie privée des personnes concernées doit primer. La collecte ne peut donc pas être effectuée. En cas de doute, un renseignement personnel est considéré comme n'étant pas nécessaire.

Détermination des fins de la collecte

La Ville détermine toutes les fins pour lesquelles sont recueillis des renseignements avant la collecte.

Consentement

La Ville informe toute personne de la collecte de renseignements personnels qui la concernent et obtient son consentement, le cas échéant, pour les recueillir, pour les utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles ils sont recueillis ou pour les communiquer à des tiers, à moins que la Loi l'autorise à faire autrement.

Les renseignements personnels d'une personne de moins de 14 ans ne peuvent être recueillis sans le consentement de l'autorité parentale ou d'un tuteur, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice de cette personne mineure, auquel cas le consentement peut être obtenu auprès de cette personne. Le consentement d'une personne de plus de 14 ans peut être donné par ces mêmes personnes ou par la personne mineure elle-même.

Limitation de la collecte

La Ville ne recueille que les renseignements personnels nécessaires aux fins préalablement déterminées. Le critère de nécessité doit être respecté.

Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

La Ville limite l'utilisation et la communication des renseignements personnels aux fins auxquelles la personne concernée a consenti, à moins que la Loi l'autorise à faire autrement. Elle conserve les renseignements uniquement pendant la période nécessaire pour accomplir les fins déterminées, conformément aux règles prévues à son calendrier de conservation.

Exactitude

La Ville met en œuvre des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels qu'elle détient sont à jour, exacts et complets tant qu'elle les utilise.

Transparence

La Ville diffuse ses politiques concernant sa gestion des renseignements personnels sur le site Internet.

5. Traitement des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est assurée tout au long de leur cycle de vie.

Collecte

La Ville ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de sa mission, de ses activités et pour délivrer les services demandés. Avant de recueillir des renseignements personnels, la Ville détermine les fins de leur traitement et ne recueille que les renseignements personnels strictement nécessaires à ces fins.

La collecte de renseignements personnels se fait auprès de la personne concernée, sauf dans les cas autrement prévus par la Loi.

Au moment de la collecte, et par la suite sur demande, la Ville informe les personnes concernées des fins et des modalités de traitement de leurs renseignements personnels et de leurs droits quant à ces renseignements. Ces informations peuvent être communiquées notamment au moyen d'une Politique de confidentialité ou d'un avis.

Si la Ville recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée en ayant recours à une technologie dont les fonctions permettent de l'identifier, de la localiser ou d'effectuer un profilage, elle doit au préalable l'informer :

- du recours à une telle technologie;
- des moyens offerts pour activer ces fonctions.

Lorsque la Loi exige l'obtention d'un consentement, celui-ci doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Utilisation

La Ville n'utilise les renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ces renseignements ont été recueillis. Ces fins peuvent être modifiées si la personne concernée y a consenti préalablement.

La Ville peut également les utiliser à des fins secondaires, sans le consentement de la personne concernée, conformément à la *Loi sur l'accès*, notamment dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- lorsque l'utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles les renseignements ont été recueillis;
- lorsque l'utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- lorsque l'utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi;
- lorsque l'utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et que les renseignements sont dépersonnalisés.

Communication

Sous réserve des exceptions prévues par la Loi, la Ville ne communique pas des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être donné expressément lorsque des renseignements personnels sensibles sont visés.

Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à un mandataire ou un fournisseur de services dans le cadre d'un mandat ou d'un contrat de service, la Ville conclut une entente avec le fournisseur de services ou le mandataire qui comprend des dispositions contractuelles propres à la protection des renseignements personnels.

Lorsque les renseignements personnels sont communiqués à des tiers hors Québec, la Ville procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, conformément à la Loi. L'hébergement de données constitue, aux fins de la présente politique, une communication de renseignements.

Conservation

La Ville conserve de façon sécuritaire les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour mener ses activités, sous réserve de délais prévus à son calendrier de conservation.

Destruction et anonymisation

Lorsque sont atteintes les finalités pour lesquelles les renseignements personnels ont été collectés, ces renseignements sont détruits ou anonymisés pour les utiliser à des fins d'intérêt public, sous réserve de la *Loi sur les archives*, et suivant les délais prévus au calendrier de conservation. Toutefois, la Ville se réserve le droit de détenir, pour une durée raisonnable, certains renseignements personnels pour être en conformité avec une disposition législative, prévenir la fraude, collecter des frais dus, résoudre une réclamation ou d'autres problèmes s'y rattachant, coopérer à une enquête et pour tout autre acte permis par la Loi.

Un renseignement personnel est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement cette personne. L'anonymisation doit être réalisée selon les meilleures pratiques généralement reconnues et selon les critères et modalités déterminés par le *Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels*.

Tout projet d'anonymisation est présenté et approuvé par le *Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Ville de Québec* (ci-après CAIPRP) avant d'être consigné dans un registre tenu à cet effet.

6. Fichiers de renseignements personnels

La Ville établit et tient à jour un inventaire des fichiers de renseignements personnels qu'elle recueille, utilise et communique. Cet inventaire contient minimalement, pour chaque fichier :

- les catégories de renseignements détenus, les fins pour lesquelles les renseignements sont conservés et le mode de gestion;
- la provenance des renseignements versés;
- les catégories de personnes concernées par les renseignements versés;
- les catégories de personnes qui ont accès au fichier dans l'exercice de leurs fonctions;
- les mesures de sécurité prises pour assurer la protection des renseignements personnels.

Toute personne qui en fait la demande a le droit d'accès à cet inventaire, sauf à l'égard des renseignements dont la confirmation de l'existence peut être refusée en vertu des dispositions de la Loi.

7. Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

La Ville s'est dotée d'une directive concernant les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EVFP) pour favoriser la protection des renseignements personnels.

Cette directive définit les règles encadrant les EFVP afin de se conformer à la *Loi sur l'accès*, de la détermination de leur nécessité jusqu'à l'obtention de l'avis du CAIPRP. Elle décrit aussi les rôles et les responsabilités de l'ensemble des intervenants.

Les EFVP sont réalisées par le CAIPRP. Celui-ci délègue au sous-comité EFVP l'analyse des projets qui concernent peu de renseignements personnels ou des renseignements personnels qui ne sont pas sensibles. Le sous-comité EFVP informe le CAIPRP des recommandations ainsi émises.

8. Vidéosurveillance des immeubles, bâtiments et terrains de la Ville de Québec

Le recours à la vidéosurveillance des immeubles, bâtiments et terrains doit s'effectuer conformément à la *Directive sur la vidéosurveillance des immeubles, bâtiments et terrains de la Ville de Québec*. Cette directive définit les règles encadrant l'installation d'un système de vidéosurveillance pour les immeubles appartenant à la Ville ou utilisé par celle-ci, l'utilisation de la vidéosurveillance, le rôle et les responsabilités de l'ensemble des intervenants ainsi que des mesures visant à assurer la protection des renseignements personnels ainsi recueillis.

Tout système de vidéosurveillance doit faire l'objet d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et être conforme aux principes de la présente politique et de la législation en vigueur.

9. Registres

Conformément à la Loi, la Ville tient à jour les registres suivants :

- Registre des communications de renseignements personnels sans le consentement d'une personne concernée, lors d'une communication de renseignements personnels :
 - au procureur de la Ville, au procureur général ou au Directeur des poursuites criminelles et pénales, lorsqu'ils sont nécessaires aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec ou d'une procédure judiciaire;
 - à une personne ou à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, lorsqu'ils sont nécessaires aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
 - à un tiers, en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

- à un tiers, pour prévenir un acte de violence, s'il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence;
 - à une personne ou à un organisme privé, afin de recueillir des renseignements déjà colligés par ces derniers;
 - nécessaires à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non expressément prévue par la loi ;
 - nécessaires à l'application d'une convention collective, d'un décret, d'une ordonnance, d'une directive ou d'un règlement qui établit les conditions de travail;
 - à un mandataire ou à un fournisseur de services, dans le cadre d'un mandat ou d'un contrat de service;
 - à des fins d'étude, de recherche ou de statistiques;
 - après avoir réalisé une EFVP dans les cas visés par l'article 68 de la *Loi sur l'accès*.
- Registre des ententes de collecte conclues aux fins de l'exercice des fonctions ou de la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel la Ville collabore pour la prestation de services ou la réalisation d'une mission commune.
 - Registre des utilisations de renseignements personnels à d'autres fins que celles déterminées et sans le consentement des personnes concernées, lorsque cette utilisation :
 - est compatible avec les fins pour lesquelles ils ont été recueillis,
 - est clairement à l'avantage de la personne concernée;
 - est nécessaire à l'application d'une loi au Québec.
 - Registre des communications de renseignements personnels aux fins de faire diminuer le risque de préjudice grave associé à un incident de confidentialité;
 - Registre des renseignements anonymisés;
 - Registre des incidents de confidentialité.

10. Règles concernant les sondages

La Ville adopte toute directive nécessaire afin d'encadrer la collecte des renseignements personnels par un sondage.

Les principes suivants doivent être appliqués lors de la réalisation d'un sondage recueillant des renseignements personnels ou d'un sondage réalisé par un prestataire de services pour la Ville et nécessitant la communication de renseignements personnels à ce prestataire de service.

Évaluation de la nécessité de recourir à un sondage

Avant de réaliser un sondage recueillant des renseignements personnels, les fins du sondage doivent être déterminées. Ces fins doivent répondre au critère de nécessité.

Évaluation de la nécessité de recueillir ou communiquer des renseignements personnels à un prestataire de services

Une évaluation de la nécessité de recueillir, ou de communiquer à un prestataire de services, des renseignements personnels doit être réalisée préalablement au sondage. Seuls les renseignements personnels nécessaires pour atteindre les fins du sondage doivent être collectés ou communiqués. Le critère de nécessité doit être respecté.

Évaluation de l'aspect éthique du sondage

Avant de réaliser un sondage recueillant des renseignements personnels ou nécessitant une communication de renseignements personnels à un prestataire de service, la Ville doit évaluer l'aspect éthique de celui-ci, en considérant la sensibilité des renseignements personnels recueillis et la finalité de leur utilisation.

Le sondage doit respecter les valeurs et les principes éthiques qui guident la Ville.

Limite à la collecte ou de la communication au prestataire de services

La collecte, ou la communication au prestataire de services, de renseignements personnels doit être limitée à ce qui est nécessaire aux fins du sondage. La collecte ou la communication de renseignements sensibles doit être évitée, à moins que cela ne soit justifié par les fins du sondage.

Informations à transmettre aux participants

Lors de la réalisation d'un sondage, la Ville ou son prestataire de services doit :

- s'identifier;
- préciser, minimalement, que les informations sont recueillies pour la Ville, les fins pour lesquels les renseignements personnels sont recueillis, les catégories de personnes qui auront accès aux renseignements et le caractère facultatif de la participation au sondage;
- préciser le caractère confidentiel des résultats et le traitement de ceux-ci.

Mesures de protection

La Ville s'assure de mettre en place des mesures de protection adéquates pour assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des renseignements recueillis, utilisés ou transmis dans le cadre d'un sondage, que celui-ci soit réalisé par la Ville ou par un prestataire de services. Ces mesures doivent être proportionnelles aux risques identifiés et respecter les normes établies par la Ville.

Utilisation des renseignements personnels recueillis

Les renseignements personnels doivent être utilisés uniquement aux fins du sondage, à moins d'avoir obtenu un consentement clair à ce qu'ils soient utilisés à d'autres fins. Ils ne doivent être communiqués qu'aux personnes autorisées au sein de la Ville ou à son prestataire de services qui doit respecter les mêmes obligations de protection que la Ville, comme doit le prévoir son contrat.

Mesures spécifiques dans le cadre des sondages réalisés par un prestataire de services au nom de la Ville

La Ville peut donner un mandat à un prestataire de service pour réaliser, pour son compte, un sondage. Le mandat doit spécifier que le prestataire de services doit :

- préciser que le sondage est fait au nom de la Ville;
- préciser que les renseignements personnels communiqués sont confidentiels et qu'ils seront traités comme tel;
- respecter la *Politique relative à la protection des renseignements personnels* de la Ville et exiger que son personnel en fasse de même;
- informer la Ville des mesures mises en place pour s'assurer que les renseignements personnels :
 - seront utilisés uniquement aux fins de la réalisation du mandat;
 - seront protégés adéquatement;
 - seront traités de façon confidentielle.
- détruire les renseignements personnels qu'il détient au terme du délai convenu avec la Ville et en faire rapport à la Ville.

Le contrat peut prévoir des mesures de protection ou d'encadrement supplémentaire.

11. Activités de recherche et accès aux renseignements personnels

Une demande peut être déposée au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels afin d'obtenir des renseignements personnels aux fins de recherche.

Cette demande doit être jointe d'une présentation détaillée des activités de recherche et doit démontrer que les critères suivants sont remplis :

1. l'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques ne peut être atteint que si les renseignements sont communiqués sous une forme permettant d'identifier les personnes concernées;
2. il est déraisonnable d'exiger que la personne ou l'organisme obtienne le consentement des personnes concernées;

3. l'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques l'emporte, eu égard à l'intérêt public, sur l'impact de la communication et de l'utilisation des renseignements sur la vie privée des personnes concernées;
4. les renseignements personnels sont utilisés de manière à en assurer la confidentialité;
5. seuls les renseignements nécessaires sont communiqués.

La demande doit aussi préciser toutes les personnes et tous les organismes à qui est fait une demande similaire aux fins de la même étude, recherche ou production de statistiques.

Si différentes technologies sont utilisées pour effectuer le traitement des renseignements, la demande doit les décrire.

Si une décision d'un comité d'éthique de la recherche relative à cette étude, recherche ou production de statistiques a été produite, elle doit aussi être transmise.

Si la demande est acceptée, une entente est signée entre la Ville et le demandeur. Cette entente établit les conditions de transmission, de traitement, de communication, de conservation et de destruction des renseignements personnels. Cette entente doit être conforme à la *Loi sur l'accès* et aux politiques et directives de la Ville.

Une telle entente doit être approuvée par le CAIPRP avant d'être transmise à la Commission d'accès à l'information dans le délai prescrit par la Loi.

12. Traitement automatisé des renseignements personnels

Avant de prendre une décision fondée sur un traitement automatisé, la Ville doit en informer la personne concernée. Elle doit également l'informer :

- des renseignements personnels utilisés pour rendre la décision;
- des raisons et des principaux facteurs et paramètres ayant mené à la décision;
- de son droit de faire rectifier les renseignements personnels utilisés pour rendre la décision;
- de son droit d'exiger que la décision soit revue par une personne physique.

13. Sécurité des renseignements personnels

La Ville met en place un ensemble de mesures afin d'assurer la sécurité des renseignements personnels qu'elle collecte, utilise, conserve ou détruit. Ces mesures sont évaluées régulièrement et ajustées, au besoin, afin de s'assurer qu'elles sont toujours efficaces, justes et sécuritaires compte tenu de l'évolution des technologies.

La Ville adopte et applique une politique de sécurité de l'information, laquelle est mise à jour pour assurer des pratiques en cohérence avec les technologies de l'information.

De plus, plusieurs types de mesures de sécurité sont implantés pour préserver les renseignements contre la perte, le vol et l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés. Il peut s'agir de :

- **Mesures physiques** : comme des locaux verrouillés, des systèmes d'alarme et des restrictions d'accès à certains locaux;
- **Mesures technologiques** : comme des pare-feux, la gestion des accès informatiques à certains renseignements, l'étiquetage des données, le cryptage des données et la journalisation des actions;
- **Mesures organisationnelles** : comme l'adoption d'une politique de sécurité de l'information, la mise en place de directives concernant la protection des renseignements personnels, l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, le respect de clauses de confidentialité dans le cadre des contrats de travail et des codes d'éthique et la formation et la sensibilisation des employés et partenaires.

Les accès aux renseignements personnels sont sécurisés et octroyés aux seuls employés ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions. Une directive est adoptée afin d'encadrer l'octroi des accès.

Par ailleurs, les employés de la Ville s'engagent à s'abstenir de divulguer une information confidentielle obtenue dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions ou à l'utiliser à leur profit ou celui d'un tiers. Ils doivent également prendre toute mesure raisonnable pour assurer la protection d'une information confidentielle qui leur est transmise ou qu'ils transmettent.

Les employés doivent prendre toute mesure mise à leur disposition lors de l'utilisation d'outils technologiques pour éviter de dévoiler une information à caractère confidentiel.

Lorsque la Ville conclut des contrats avec des tiers, elle s'assure que les prestataires de service mettent en place des mesures de sécurité adéquates pour protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent, détiennent, utilisent, conservent ou détruisent. La Ville peut exiger des engagements écrits de la part des prestataires de services.

14. Incident de confidentialité

Une directive relative à la gestion des incidents de confidentialité a été adoptée par le CAIPRP. Cette directive s'applique à tout membre du conseil ou employé qui utilise, ou qui peut avoir accès, à des renseignements personnels, peu importe l'endroit où il se trouve ou la localisation de ces renseignements. Cette directive s'applique également à tout consultant, fournisseur, partenaire ou organisme appelé à accéder, utiliser ou détenir des renseignements personnels.

Cette directive prévoit que tous les membres du conseil et employés de la Ville, tiers auxquels la Ville communique des renseignements personnels, fournisseurs ou partenaires de la Ville, incluant les sous-traitants, doivent effectuer un signalement lorsqu'ils ont un motif raisonnable de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel détenu par la Ville ou détenu par un tiers pour la Ville. Elle précise les actions à poser à la suite d'un tel signalement.

15. Activités de sensibilisation et de formation

Le Service du greffe et des archives, en collaboration avec le Service des ressources humaines, élabore un plan de formation et de sensibilisation, offert à tous les employés, concernant la protection des renseignements personnels. Certaines activités sont obligatoires.

Ces activités permettent aux employés d'approfondir leurs connaissances sur la vie privée, les renseignements personnels et les obligations qui y sont liées, de créer de bons réflexes et d'établir des comportements appropriés à l'égard du respect de la vie privée et de la protection des renseignements personnels.

De la sensibilisation, par l'intermédiaire de capsules d'information ou de documents explicatifs publiés dans l'intranet municipal, est adressée à tous les membres du personnel de façon continue.

16. Droits des personnes concernées

Consultation et correction de renseignements personnels

Toute personne dont des renseignements personnels sont détenus par la Ville peut faire une demande pour consulter ces renseignements. Sous réserve des restrictions prévues par la *Loi sur l'accès*, elle peut en obtenir une copie, que ce soit en format électronique ou non. À moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, un renseignement personnel informatisé peut lui être communiqué dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Ce renseignement peut aussi être communiqué, à sa demande, à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à recueillir un tel renseignement.

Elle peut également demander la correction ou la rectification d'un renseignement personnel.

Cette demande doit être acheminée au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées sont publiées sur le site Internet de la Ville.

La personne concernée doit confirmer son identité en présentant des pièces d'identité valides (ex. : passeport, permis de conduire, carte d'assurance maladie, etc.).

Le demandeur peut être la personne concernée par les renseignements personnels visés, son représentant légal, son mandataire, son parent, son tuteur, son bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès, son héritier ou le liquidateur de sa succession.

De plus, la Ville peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée un renseignement personnel qu'elle détient concernant cette personne, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.

Retrait du consentement

Une personne peut demander que ses renseignements personnels ne soient plus utilisés, communiqués ou conservés, en retirant son consentement. Cette demande doit être acheminée au service de la Ville à qui lesdits renseignements ont été remis. La personne concernée peut obtenir de l'assistance auprès du responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées sont publiées sur le site Internet de la Ville.

La personne concernée sera dès lors informée des conséquences de ce retrait, notamment sur le service initialement demandé. Dans certains cas, le traitement des renseignements personnels est obligatoire pour l'obtention d'un service.

Dans tous les cas, la Ville pourrait devoir conserver certains renseignements personnels pour respecter ses obligations légales.

Déposer une plainte

Une personne concernée peut, si elle juge que le traitement de ses renseignements personnels n'est pas conforme à cette politique ou à la Loi, déposer une plainte auprès du responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées sont publiées sur le site Internet de la Ville. Le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dispose d'un délai de 20 jours pour répondre à la plainte. Si le traitement nécessite plus de temps, le responsable avise le plaignant.

Si la personne concernée est insatisfaite de la réponse donnée, elle peut déposer une plainte à la Commission d'accès à l'information.

Un rapport concernant les plaintes reçues est déposé annuellement au CAIPRP.

17. Rôles et responsabilités

La protection des renseignements personnels repose sur l'engagement de toutes les personnes qui traitent ces renseignements.

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP)

Créé en vertu de la *Loi sur l'accès*, le CAIPRP remplit les responsabilités qui lui sont dévolues en vertu de cette loi. Notamment, il :

- approuve la *Politique relative à la protection des renseignements personnels*;

- met en place des politiques, des directives et des mesures d'encadrement, de sensibilisation et de formation des employés de la Ville, en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- analyse les projets nécessitant une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée;
- identifie les principaux risques en matière de protection de renseignements personnels et propose des mesures correctives;
- prend en charge des incidents de confidentialité pour lesquels des fins préjudiciables sont envisageables.

Le responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP)

La *Loi sur l'accès* prévoit que la personne ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme public exerce la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels. À la Ville de Québec, cette fonction est déléguée par écrit, par le maire.

Le responsable de la protection des renseignements personnels assure le respect et la mise en œuvre de la présente politique. Plus précisément, il :

- siège au CAIPRP et formule des recommandations concernant les orientations, les initiatives et les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels;
- assure la coordination et la cohérence des actions menées par la Ville en matière de protection des renseignements personnels;
- est responsable du traitement des demandes d'accès, des demandes de rectification et des plaintes en lien avec les renseignements personnels, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès*;
- tient à jour les différents registres requis en matière de renseignements personnels;
- effectue des veilles normatives, juridiques et gouvernementales afin de suivre l'évolution des normes, des lois et règlements et des pratiques gouvernementales en matière de protection des renseignements personnels, et met en œuvre le cadre approprié pour protéger les renseignements personnels détenus par la Ville;
- produit les redditions de comptes en matière de protection des renseignements personnels, au besoin.

Le Service des technologies de l'information

Le Service des technologies de l'information accompagne ses partenaires dans leurs opérations en offrant des services alignés sur les priorités de l'organisation. Il s'assure de l'évolution de ceux-ci dans le souci constant d'apporter de la valeur pour les citoyens. Plus spécifiquement, en matière de protection des renseignements personnels, le Service des technologies de l'information :

- applique les recommandations du CAIPRP et du responsable de la sécurité de l'information quant aux mesures de sécurité proposées dans le cadre de la collecte, de l'utilisation, de la communication ou de la destruction des renseignements personnels;

- met en place des mesures de sécurité adéquates afin de protéger les renseignements personnels recueillis, détenus, utilisés, conservés et détruits par la Ville, en appliquant les plus hauts critères de confidentialité;
- met en place les moyens nécessaires pour détecter et traiter les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels;
- informe le responsable de la protection des renseignements personnels de tout incident pouvant présenter un préjudice sérieux pour les personnes concernées.

Le Responsable de la sécurité de l'information numérique (RSIN)

À titre de représentant délégué du directeur général en matière de sécurité des actifs informationnels, le responsable de la sécurité de l'information numérique gère et coordonne la sécurité au sein de la Ville. Plus spécifiquement, en matière de protection des renseignements personnels, le responsable de la sécurité de l'information numérique :

- veille à l'élaboration, à la mise à jour et à l'application de la *Politique sur la sécurité de l'information* de la Ville;
- conseille les différents services en matière d'architecture et d'infrastructure informatiques et de sécurité de l'information;
- émet des avis concernant les mesures de sécurité à mettre en œuvre dans le cadre de l'élaboration de nouveaux actifs informationnels;
- appuie le CAIPRP afin d'assurer le respect des obligations de la Ville en matière de protection des renseignements personnels et le conseille sur les bonnes pratiques à intégrer dans l'organisation.

Le Service des ressources humaines

Ce service élabore et met en œuvre un plan intégré de recrutement, de dotation et de gestion des ressources humaines en vue, notamment, de favoriser le développement des compétences des individus dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Il fournit aux gestionnaires les conseils, l'expertise et les informations de gestion requis. Plus spécifiquement, en matière de protection des renseignements personnels, le Service des ressources humaines :

- s'assure d'intégrer les exigences au regard de la protection des renseignements personnels lors de l'embauche d'un employé;
- appuie le Service du greffe et des archives pour l'élaboration et la mise en place d'un programme de sensibilisation et de formation.

Le détenteur d'actif informationnel

Le détenteur d'actif informationnel est le gestionnaire d'une unité administrative qui participe à l'ensemble des activités relatives à la sécurité de l'information, notamment l'évaluation des risques, la détermination du niveau de protection visé, l'élaboration des contrôles non informatiques et la prise en charge des risques résiduels concernant les actifs informationnels, comme prévu par la *Politique de sécurité de l'information*.

En matière de protection des renseignements personnels, le détenteur d'actif informationnel :

- s'assure du respect des lois, politiques, directives et procédures en matière de protection des renseignements personnels par son unité administrative;
- nomme un répondant en matière de protection des renseignements personnels pour son unité administrative;
- identifie les fichiers de renseignements personnels et assure le suivi des changements et des communications sans consentement auprès du responsable de la protection des renseignements personnels;
- s'assure que les membres de son unité administrative suivent les formations en matière de protection des renseignements personnels.

Le répondant en matière de protection des renseignements personnels d'une unité administrative

Nommé par le détenteur de l'actif informationnel de son unité administrative, le répondant :

- applique les politiques, directives, procédures et normes en matière de protection des renseignements personnels;
- collabore avec le responsable de la protection des renseignements personnels dans le cadre des activités de son service qui impliquent des renseignements personnels;
- sensibilise ses collègues sur les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Les employés, mandataires, prestataires de service et fournisseurs

Toute personne qui, dans le cadre de ses fonctions, accède à un renseignement personnel, le consulte ou le traite est responsable de l'utilisation qu'elle en fait et doit procéder de manière à protéger ces renseignements.

À cette fin, l'employé, le mandataire, le prestataire de service et le fournisseur :

- se conforment à la présente politique et à toute autre politique, directive ou procédure en matière de protection des renseignements personnels;
- utilisent les droits d'accès qui leur sont attribués et autorisés, de même que l'information et les systèmes d'information qui sont mis à leur disposition, uniquement dans le cadre de leurs fonctions et aux fins auxquelles ils sont destinés;
- signalent à leur supérieur immédiat tout incident de confidentialité, toute contravention à la présente directive ou toute menace à la protection des renseignements personnels;
- collaborent à la mise en œuvre de toute mesure visant à améliorer la protection des renseignements personnels ou à remédier à un incident de confidentialité.

18. Définitions

Aux fins de la présente politique, les termes suivants désignent :

CAI

La Commission d'accès à l'information du Québec.

Cycle de vie

L'ensemble des étapes visant le traitement d'un renseignement personnel soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction de celui-ci.

Donné à des fins spécifiques

Critère du consentement à l'effet que celui-ci doit être demandé à des fins précises et la personne concernée doit être en mesure de comprendre celles-ci pour donner son consentement.

Éclairé

Qualité signifiant que la demande doit être précise et rigoureuse pour permettre à la personne concernée de donner son consentement en toute connaissance de cause.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

Démarche préventive visant à mieux protéger les renseignements personnels et à respecter davantage la vie privée des personnes physiques.

Incident de confidentialité

Désigne toute consultation, utilisation ou communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ou toute perte ou autre atteinte à la protection de ce renseignement.

Libre

Qualité signifiant que le consentement doit être donné sans contrainte.

Loi sur l'accès

Désigne la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

Manifeste

Qualité signifiant que le consentement doit être évident, certain et indiscutable et il ne doit laisser aucun doute quant à la volonté qui y est exprimée.

Personne concernée

Personne physique dont les renseignements personnels sont collectés, utilisés, conservés et/ou communiqués.

Renseignement personnel

Toute information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement (nom, adresse, etc.) — soit par le recours à cette seule information — ou indirectement (code postal, couleur de cheveux, etc.) — soit par combinaison avec d'autres informations.

Renseignement personnel sensible

Renseignement qui, par sa nature médicale, biométrique ou autrement intime, en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'atteinte raisonnable en matière de vie privée. Il peut s'agir, par exemple, de renseignements médicaux, biométriques, génétiques ou financiers, de renseignements sur l'origine ethnique, la vie ou l'orientation sexuelle ou les convictions politiques et/ou religieuses.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Personne désignée par le maire pour assurer la coordination de l'application de la *Loi sur l'accès* et de son respect.

19. Sanctions

Le non-respect de la présente directive pourrait entraîner des mesures administratives ou disciplinaires, dont notamment le retrait des droits d'accès à certaines ressources, un avis écrit, une suspension ou un congédiement.

20. Mise à jour

Le responsable de la protection des renseignements personnels soumet un projet de modification de la présente politique au CAIPRP lorsqu'il le juge nécessaire, en raison de changement législatif ou d'amélioration de l'encadrement accordé aux renseignements personnels.

21. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur lors de son adoption par le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Ville de Québec.

Annexe 1 - Documents connexes, concernant la protection des renseignements personnels

Titre	Dernière mise à jour
Politique de sécurité de l'information de la Ville de Québec	31 octobre 2018
Politique de confidentialité de la Ville de Québec	27 mai 2024
Directive sur la gestion des incidents de confidentialité	10 mai 2023
Directive sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée	29 février 2024
Directive sur la vidéosurveillance des immeubles, bâtiments et terrains de la Ville de Québec	14 mars 2023