

Politique sur la protection des renseignements personnels



VILLE DE TERREBONNE
Comité sur l'accès à l'information et sur la
protection des renseignements personnels

Table des matières

1. PRÉAMBULE	3
2. OBJET	3
3. CADRE NORMATIF	4
4. PRINCIPES DIRECTEURS	4
5. DÉFINITIONS	5
6. CHAMP D'APPLICATION	6
7. TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
7.1. Collecte.....	6
7.2. Utilisation	7
7.3. Communication.....	8
7.4. Conservation.....	8
7.5. Destruction et anonymisation	9
8. REGISTRES	9
9. ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE	11
10. ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	12
11. SONDAGES	13
12. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES	14
13. TRAITEMENT DES PLAINTES	15
14. SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	16
15. INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ	16
16. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	17
17. ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION	21
18. SANCTIONS	21
19. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION	21

1

PRÉAMBULE

Dans le cadre de ses activités et de sa mission, la Ville de Terrebonne (la « **Ville** ») traite des renseignements personnels, notamment ceux des visiteurs de son site Web, de citoyens et de ses employés. À ce titre, elle reconnaît l'importance de respecter la vie privée et de protéger les renseignements personnels qu'elle détient.

Afin de s'acquitter de ses obligations en la matière, la Ville s'est dotée de la présente Politique. Celle-ci énonce les principes-cadres applicables à la protection des renseignements personnels que la Ville détient tout au long du cycle de vie de ceux-ci et aux droits des personnes concernées.

La protection des renseignements personnels détenus par la Ville incombe à toute personne qui traite ces renseignements. Celle-ci doit comprendre et respecter les principes de protection des renseignements personnels inhérents à l'exercice de ses fonctions ou qui découlent de sa relation avec la Ville de Terrebonne.

2

OBJET

La présente Politique constitue le fondement des règles de gouvernance applicables aux activités de la Ville en matière de gestion et de protection des renseignements personnels. À cette fin, elle

- énonce les principes encadrant la gouvernance de la Ville à l'égard des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie et de l'exercice des droits des personnes concernées;
- assure le respect des obligations légales en matière de protection des renseignements personnels;
- définit les rôles et responsabilités des différents intervenants;
- prévoit le processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels;
- décrit les activités de formation et de sensibilisation que la Ville offre à son personnel.

3

CADRE NORMATIF

La présente Politique s'inscrit dans le contexte législatif et administratif suivant :

- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) et ses règlements d'application ;
- 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) ;
- le Code civil du Québec (RLRQ, c. CCQ-1991) ;
- la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12) ;
- la Politique de confidentialité de la Ville de Terrebonne ;
- la Politique sur la sécurité de l'information de la Ville de Terrebonne ;
- la Politique sur la gouvernance des données de la Ville de Terrebonne

4

PRINCIPES DIRECTEURS

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

TRANSPARENCE

La Ville est soucieuse de faire preuve de transparence à l'égard de ses politiques et de ses pratiques en matière de collecte, de traitement et de gestion des renseignements personnels qu'elle détient et dont elle est responsable.

CONFIDENTIALITÉ

La Ville s'assure de la confidentialité des renseignements personnels relatifs à son personnel, ses citoyens, les utilisateurs de son site Web et de ses différentes applications technologiques. Elle met en place les mesures nécessaires afin de limiter l'utilisation et la communication de ses renseignements, et ce, de manière à respecter ses obligations légales en la matière.

RESPONSABILITÉ

Chaque direction administrative est responsable des renseignements personnels qu'elle détient, incluant ceux dont la conservation est assurée par un tiers. Elle met en œuvre les politiques, directives et pratiques nécessaires à leur protection en conformité avec les normes applicables.

5

DÉFINITIONS

Aux fins de la présente Politique, les termes suivants désignent

« **CAI** » : la Commission d'accès à l'information du Québec.

« **Comité** » : le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) de la Ville.

« **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.

« **Direction** » : une unité administrative de la Ville selon l'organigramme en vigueur.

« **Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée** » ou « **ÉFVP** » : la démarche préventive qui vise à mieux protéger les renseignements personnels et à respecter la vie privée des personnes physiques. Elle consiste à considérer tous les facteurs qui entraîneraient des conséquences positives et négatives sur le respect de la vie privée des personnes concernées.

« **Incident de confidentialité** » : 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.

« **Loi** » : la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1).

« **Personne concernée** » : une personne physique à qui se rapportent les renseignements personnels.

« **Renseignement personnel** » : toute information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement – soit par le recours à cette seule information – ou indirectement – soit par combinaison avec d'autres informations.

« **Renseignement personnel sensible** » : tout renseignement personnel qui – de par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison de la manière dont il est utilisé ou communiqué – suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

« **Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels** » : la personne qui, au sein de la Ville, exerce cette fonction et qui doit répondre aux demandes d'accès, en plus de veiller à assurer le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

« **Tiers** » : toute personne physique ou morale, qui, sans être membre de la Ville, recueille, utilise, conserve, communique ou détruit des renseignements personnels au nom de la Ville ou qui assure autrement la gestion des renseignements personnels détenus par la Ville. Cela inclut également toute personne physique ou morale de qui la Ville obtient des renseignements personnels ou à qui elle en communique, sans être autrement liée à la Ville, tel qu'un fournisseur, un consultant, un autre organisme public, un organisme à but non lucratif.

6

CHAMP D'APPLICATION

- 6.1. La présente Politique s'applique à l'ensemble du personnel de la Ville, des élus et du personnel de cabinet, lorsqu'ils recueillent, utilisent, communiquent, conservent ou détruisent des renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions à la Ville, ou lorsqu'ils ont autrement accès à des renseignements personnels détenus par la Ville, incluant ceux dont la conservation est assurée par un tiers. Elle s'applique à tous les renseignements, quel que soit leur support, de leur collecte à leur destruction.
- 6.2. Elle s'applique également à toute personne ou tiers qui traite au nom de la Ville des renseignements personnels détenus par la Ville dans le cadre de l'exécution d'un mandat ou d'un contrat de service.

7

TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

7.1 COLLECTE

- 7.1.1 La Ville ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de sa mission et de ses activités. Avant de recueillir des renseignements personnels, la Ville détermine les fins de leur traitement. La Ville ne recueille que les renseignements personnels strictement nécessaires aux fins indiquées.
- 7.1.2 La collecte de renseignements personnels se fait auprès de la personne concernée.
- 7.1.3 Lorsque la Ville recueille des renseignements personnels auprès d'un mineur de moins de 14 ans, elle doit obtenir le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou de son tuteur.
- 7.1.4 Au moment de la collecte, et par la suite sur demande, la Ville informe les personnes concernées, notamment, des fins et des modalités de traitement de leurs renseignements personnels et de leurs droits quant à ces renseignements, par exemple au moyen d'une Politique de confidentialité ou d'une fenêtre d'avertissement.
- 7.1.5 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.

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

- du recours à une telle technologie ;
- des moyens offerts pour activer les fonctions permettant d'identifier, de localiser ou d'effectuer un profilage.

7.2 UTILISATION

7.2.1 La Ville n'utilise les renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ces renseignements ont été recueillis. Cependant, la Ville peut modifier ces fins si la personne concernée y consent préalablement.

7.2.2 Elle peut également les utiliser à des fins secondaires sans le consentement de la personne concernée, 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.

7.2.3 Lorsqu'une direction utilise les renseignements personnels à des fins secondaires dans l'un des trois premiers cas de figure énumérés à l'article 7.2.2 ci-dessus, elle doit consigner une telle utilisation au registre prévu à cet effet, tel que décrit à l'article 8.3.

7.2.4 Lorsque la Loi le prévoit expressément ou lorsqu'un traitement de renseignements personnels est jugé plus à risque pour les personnes concernées, la direction concernée entreprend une ÉFVP en vertu de l'article 9 des présentes afin de mitiger les risques identifiés.

7.2.5 Chaque direction tient à jour un inventaire des fichiers de renseignements personnels qu'elle recueille, utilise et communique. Cet inventaire contient minimalement :

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

7.2.6 Toute personne qui en fait la demande a 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.

7.3 COMMUNICATION

7.3.1 Sous réserve des exceptions prévues par la Loi, la Ville ne peut communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée. Le consentement doit être donné expressément lorsque des renseignements personnels sensibles sont en cause.

7.3.2 Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à un tiers, la Ville doit conclure une entente avec ce dernier qui comprend les dispositions contractuelles types de la Ville.

7.3.3 Lorsque les renseignements personnels sont communiqués à des tiers hors Québec, la direction concernée procède à une ÉFVP conformément à l'article 9 des présentes. Une communication à des tiers est consignée au registre prévu cet effet.

7.4 CONSERVATION

7.4.1 La Ville prend toutes les mesures raisonnables afin que les renseignements personnels qu'elle détient soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés.

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

7.5 DESTRUCTION ET ANONYMISATION

7.5.1 Lorsque sont atteintes les finalités pour lesquelles les renseignements personnels ont été collectés, ces renseignements sont détruits ou anonymisés, sous réserve de la Loi sur les archives (RLRQ, c. A- 21.1) et suivant les délais prévus au calendrier de conservation et aux règles de gestion des documents de la Ville.

8

REGISTRES

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

8.1. Registre des communications de renseignements personnels sans le consentement d'une personne concernée, dans les cas suivants :

- lorsque la Ville communique l'identité d'une personne concernée à une personne ou à un organisme privé afin de recueillir des renseignements déjà colligés par ces derniers ;
- lorsque la Ville communique des renseignements personnels nécessaires à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non expressément prévue par la Loi ;
- lorsque la Ville communique des renseignements personnels 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 ;
- lorsque la Ville communique des renseignements personnels à un mandataire ou à un fournisseur de services dans le cadre d'un mandat ou d'un contrat de services ;
- lorsque la Ville communique des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ;
- après avoir effectué une ÉFVP lorsque la Ville communique des renseignements personnels dans les cas visés par l'article 68 de la Loi.

Un tel registre comprend

- la nature ou le type de renseignement communiqué ;
- la personne ou l'organisme qui reçoit cette communication ;
- la fin pour laquelle ce renseignement est communiqué et l'indication, le cas échéant, qu'il s'agit d'une communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec ;
- la raison justifiant cette communication.

8.2. 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

Un tel registre comprend

- le nom de l'organisme pour lequel les renseignements sont recueillis;
- l'identification du programme ou de l'attribution pour lequel les renseignements sont nécessaires;
- la nature ou le type de la prestation de service ou de la mission;
- la nature ou le type de renseignements recueillis;
- la fin pour laquelle ces renseignements sont recueillis;
- la catégorie de personnes, au sein de l'organisme qui recueille les renseignements et au sein de l'organisme receveur, qui a accès aux renseignements.

8.3. Registre des utilisations de renseignements personnels au sein de la Ville à d'autres fins et sans le consentement de la personne concernée lorsque cette utilisation est compatible avec les fins pour lesquelles ils ont été recueillis, qu'elle est clairement à l'avantage de la personne concernée ou qu'elle est nécessaire à l'application d'une loi au Québec.

Un tel registre comprend

- la mention du paragraphe du deuxième alinéa de l'article 65.1 de la Loi permettant l'utilisation, c'est-à-dire la base juridique applicable;
- dans le cas visé au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 65.1 de la Loi, la disposition législative qui rend nécessaire l'utilisation du renseignement;
- la catégorie de personnes qui a accès au renseignement aux fins de l'utilisation indiquée.

8.4. Registre des communications d'information concernant un incident de confidentialité à une personne ou à un organisme susceptible de réduire le risque de préjudice grave associé à un incident de confidentialité

Un tel registre comprend

- la date de la communication;
- le nom de la personne ou de l'organisme qui a reçu la communication;
- une description des renseignements personnels dont la communication s'avère nécessaire pour diminuer le risque de préjudice grave;
- la raison justifiant la communication;
- une brève description des mesures prises par la personne ou l'organisme afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé.

Le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels doit enregistrer cette communication d'information.

8.5. Registre des incidents de confidentialité

Un tel registre comprend

- une description des renseignements personnels visés par l'incident ou, si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description;
- une brève description des circonstances de l'incident;
- la date ou la période où l'incident a eu lieu ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation de cette période;
- la date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident;
- le nombre de personnes concernées par l'incident ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre;
- une description des éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe ou non un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées, tels que la sensibilité des renseignements personnels concernés, les utilisations malveillantes possibles de ces renseignements, les conséquences appréhendées de leur utilisation et la probabilité qu'ils soient utilisés à des fins préjudiciables;
- si l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, les dates de transmission des avis à la CAI et aux personnes concernées, en application du deuxième alinéa de l'article 63.8 de la Loi, de même qu'une mention indiquant si des avis publics ont été donnés par l'organisation et la raison pour laquelle ils l'ont été, le cas échéant;
- une brève description des mesures prises par l'organisation, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et pour éviter la survenance de tout incident de même nature.

9

ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

9.1. Chaque direction doit réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), notamment dans le contexte des traitements suivants de renseignements personnels

- avant d'entreprendre un projet d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services qui implique des renseignements personnels;
- avant de recueillir des renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel elle collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune;

- avant de communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à une personne ou à un organisme qui souhaite utiliser ces renseignements à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques;
 - lorsqu'elle entend communiquer des renseignements personnels, sans consentement des personnes concernées, conformément à l'article 68 de la Loi;
 - lorsqu'elle entend communiquer des renseignements personnels à l'extérieur du Québec ou confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec le soin de recueillir, d'utiliser, de communiquer ou de conserver de tels renseignements pour son compte.
- 9.2.** En effectuant une ÉFVP, la direction concernée tient compte de la sensibilité des renseignements personnels à être traités, des fins de leur utilisation, de leur quantité, de leur distribution et de leur support, ainsi que de la proportionnalité des mesures proposées pour protéger les renseignements personnels.
- 9.3.** De plus, lorsque les renseignements personnels sont communiqués à l'extérieur du Québec, ceux-ci doivent bénéficier d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus.
- 9.4.** La réalisation d'une ÉFVP sert à démontrer que la Ville a respecté toutes les obligations en matière de protection des renseignements personnels et que toutes les mesures ont été prises afin de protéger efficacement ces renseignements.

10

ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 10.1.** Des chercheurs peuvent demander l'accès à des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques. Une telle demande doit être transmise par écrit au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante: acces.information@ville.terrebonne.qc.ca.

10.2. La demande écrite doit obligatoirement contenir

- une description détaillée des activités de recherche ;
- les motifs au soutien de la satisfaction des critères à remplir aux termes de l'ÉFVP ;
- le nom des personnes et des organismes auprès de qui une demande similaire a été présentée aux fins de la même étude, recherche ou production de statistiques ;
- Une description des différentes technologies utilisées pour le traitement des renseignements personnels, si applicable ;
- La décision documentée d'un comité d'éthique de la recherche, si applicable.

10.3. Lorsque l'ÉFVP conclut que des renseignements personnels peuvent être communiqués à cette fin, la Ville doit conclure une entente avec les chercheurs qui contient les dispositions contractuelles types de la Ville et toute mesure supplémentaire identifiée dans l'ÉFVP.

11

SONDAGES

11.1. Toute personne, organisme ou autre organisation qui souhaite effectuer un sondage auprès de personnes concernées au moyen de renseignements personnels que détient la Ville doit le faire conformément aux procédures applicables.

11.2. La Ville met en place les mesures de protection nécessaires afin de protéger les renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre d'un sondage, dont une évaluation de

- la nécessité de recourir au sondage ;
- l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

12

DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

- 12.1.** Sous réserve de ce que prévoient les lois applicables, toute personne concernée dont les renseignements personnels sont détenus par la Ville dispose notamment des droits suivants :
- le droit d'accéder aux renseignements personnels détenus par la Ville et d'en obtenir une copie, que ce soit en format électronique ou non électronique,
 - à moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, un renseignement personnel informatisé recueilli auprès d'une personne concernée, et non pas créé ou inféré à partir d'un renseignement personnel la concernant, lui est communiqué dans un format technologique structuré et couramment utilisé, à sa demande. Ce renseignement est aussi communiqué, à sa demande, à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à recueillir un tel renseignement;
 - le droit de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact détenu par la Ville;
 - le droit d'être informée, le cas échéant, que des renseignements personnels sont utilisés pour prendre une décision fondée sur un traitement automatisé.
- 12.2.** Bien que le droit d'accès puisse être exercé en tout temps, l'accès aux documents contenant ces renseignements est assujéti à certaines exceptions définies dans la Loi.
- 12.3.** Les documents contenant des renseignements personnels peuvent être consultés sur place ou être accessibles d'une autre manière, avec ou sans paiement de frais. Les frais ne peuvent excéder le coût de transcription, de reproduction ou de transmission. Le cas échéant, la Ville informe la personne concernée de l'obligation de payer des frais avant de traiter sa demande.
- 12.4.** Les demandes d'accès aux renseignements personnels par les personnes concernées doivent être faites par écrit au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante : acces.information@ville.terrebonne.qc.ca.
- 12.5.** Les demandes d'accès aux renseignements personnels doivent être suffisamment précises pour permettre au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de localiser lesdits renseignements personnels. Le droit d'accès ne s'applique qu'aux renseignements personnels existants.

13

TRAITEMENT DES PLAINTES

- 13.1.** Toute plainte relative aux pratiques de protection des renseignements personnels de la Ville ou de sa conformité aux exigences de la Loi qui concernent les renseignements personnels doit être transmise au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels par courriel à l'adresse suivante: acces.information@ville.terrebonne.qc.ca.
- 13.2.** Suivant la réception de la plainte, un accusé de réception sera transmis au plaignant contenant les renseignements suivants:
- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à la Ville, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
 - le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
 - dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée.
- 13.3.** Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants:
- la plainte écrite;
 - le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
 - la réponse finale au plaignant écrite et motivée.
- 13.4.** Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels assurera le traitement de toute plainte dans un délai de 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant est informé des motifs du retard et des démarches entreprises à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il est également avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

14

SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 14.1. La Ville met en place des mesures de sécurité technologiques, physiques, organisationnelles et contractuelles appropriées et raisonnables afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués, conservés ou détruits. Ces mesures tiennent compte, notamment, du degré de sensibilité des renseignements personnels, de la finalité de leur collecte, de leur quantité, de leur localisation et de leur support.
- 14.2. Chaque direction gère les droits d'accès des membres de son personnel et des tiers afin que seuls ceux soumis à un engagement de confidentialité et ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions aient accès aux renseignements personnels.
- 14.3. Les mesures de sécurité mises en place sont révisées périodiquement pour assurer leur application, leur efficacité et leur conformité compte tenu de l'évolution des systèmes de la Ville et des technologies de l'information.

15

INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

- 15.1. Tout incident de confidentialité est pris en charge conformément à la Directive sur la gestion des incidents de sécurité et de confidentialité de la Ville de Terrebonne. La Ville prend alors les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent. Elle met à jour son programme de protection des renseignements personnels, le cas échéant.
- 15.2. Tout incident de confidentialité est signalé au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et est consigné au Registre des incidents de confidentialité, conformément à l'article 8.5 de la présente Politique.
- 15.3. Si l'incident de confidentialité présente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées, le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels avise celles-ci avec diligence ainsi que la Commission d'accès à l'information.
- 15.4. Les renseignements contenus au Registre des incidents de confidentialité doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq (5) ans après la date ou la période au cours de laquelle la Ville a pris connaissance de l'incident.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La protection des renseignements personnels que la Ville détient repose sur l'engagement de tous ceux et celles qui traitent ces renseignements et plus particulièrement des suivants :

16.1 Le **Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels**, pour le volet « protection des renseignements personnels »

- s'assure de la protection des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie, de la collecte à la destruction ;
- siège au Comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels (CAIPRP) ;
- se conforme aux exigences liées aux demandes d'accès ou de rectification, y compris
 - donner au requérant un avis de la date de réception de sa demande,
 - aviser le requérant des délais et de son droit à la révision,
 - répondre à la demande dans un délai de 20 jours, ou si le traitement de la demande ne paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de la Ville, dans un délai de 10 jours supplémentaires, après avoir avisé le requérant par écrit,
 - prêter assistance au requérant pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés lorsque sa demande est imprécise,
 - motiver tout refus d'acquiescer à une demande d'accès,
 - à la demande du requérant, lui prêter assistance pour l'aider à comprendre la décision le concernant,
 - rendre sa décision par écrit et en transmettre une copie au requérant. Elle doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis l'informant du recours en révision et indiquant notamment le délai dans lequel il peut être exercé,
 - veiller à ce que le renseignement faisant l'objet de la demande soit conservé le temps requis pour permettre au requérant d'épuiser les recours prévus à la Loi ;
- supervise la tenue des registres énumérés aux articles 8.1 à 8.3 de la présente Politique et assure la tenue des registres prévus aux articles 8.4 et 8.5 ;

- participe à l'évaluation du risque de préjudice sérieux lié à un incident de confidentialité, notamment eu égard à la sensibilité des renseignements visés, aux conséquences anticipées de leur utilisation et à la probabilité que ces renseignements soient utilisés à des fins malveillantes;
- avise la Commission d'accès à l'information et les personnes concernées lorsqu'un incident de confidentialité présente un risque préjudice sérieux d'incident de confidentialité, conformément à l'article 63.8 de la Loi;
- le cas échéant, effectue des vérifications des obligations de confidentialité en lien avec la communication de renseignements personnels dans le cadre de mandats ou de contrats de services confiés à des tiers conformément à l'article 7.3.2 de la présente Politique.

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

- est responsable de l'application et de la révision de la présente Politique;
- approuve les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels et veille à leur mise à jour en fonction des développements législatifs et technologiques;
- veille à la mise en place de mesures visant la sensibilisation et la formation des membres du personnel et des membres de la direction de la Ville sur les obligations et les pratiques en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- élabore les principes de diffusion de l'information;
- émet des recommandations sur l'utilisation d'outils informatiques marketing impliquant la communication de données ou le profilage;
- identifie les principaux risques en matière de protection de renseignements personnels et en avise la direction afin que des mesures correctives soient proposées;
- émet des recommandations pour la protection des renseignements personnels, notamment pour la conservation de ceux-ci par des tiers et à l'extérieur du Québec;

- est consulté, dès le début d'un projet et aux fins de l'ÉFVP, pour tous les projets d'acquisition, de développement et de refonte des systèmes d'information ou de prestation électronique de services impliquant des renseignements personnels:
 - veille à ce que la réalisation de l'ÉFVP soit proportionnée à la sensibilité des renseignements concernés, aux fins auxquelles ils sont utilisés, à la quantité et à la distribution des renseignements et au support sur lequel ils seront hébergés,
 - le cas échéant, s'assure que le projet permet de communiquer à la Personne concernée les Renseignements personnels informatisés recueillis auprès d'elle dans un format technologique structuré et couramment utilisé;
- escalade les recommandations qui ne sont pas suivies aux instances appropriées, lorsque requis;
- transmet un bilan annuel à la Direction générale;
- doit être avisé de tout incident de confidentialité impliquant les renseignements personnels et conseiller la Ville quant aux suites à y donner;
- approuve la Directive sur la gestion des incidents de sécurité et de confidentialité, de concert avec le Comité de sécurité de la Ville, et assure sa révision lorsque nécessaire;
- prévoit les règles pour la collecte et la conservation des renseignements personnels provenant de sondages;
- revoit toute question d'intérêt touchant la protection des renseignements personnels.

16.3 Chaque direction

- est responsable des renseignements personnels qu'elle détient et de la mise en œuvre des mesures nécessaires et des recommandations du CAIPRP pour assurer leur protection;
- participe à la mise en œuvre de la Politique et intègre les principes énoncés à celle-ci dans ses activités, opérations et processus;
- tient à jour l'inventaire de ses fichiers de renseignements personnels conformément à l'article 7.2.5;
- complète les registres décrits aux articles 8.1 à 8.3;
- collabore activement au traitement de toute plainte et demande d'accès à des renseignements personnels dans les délais prescrits;
- veille à la participation de son personnel aux activités de sensibilisation et de formation en matière de protection des renseignements personnels;

- s'assure du signalement, auprès du Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, de tout manquement, incident de confidentialité ou toute autre situation ou irrégularité qui pourrait compromettre de quelque façon que ce soit la sécurité, l'intégrité ou la confidentialité de renseignements personnels conformément à la procédure établie par la Ville.

16.4 Toute personne qui traite des renseignements personnels que la Ville détient

- agit avec précaution et intègre les principes énoncés à la présente Politique à ses activités;
- n'accède qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de ses fonctions;
- n'intègre et ne conserve des renseignements que dans les dossiers destinés à l'accomplissement de ses fonctions;
- conserve ces dossiers de manière à ce que seules les personnes autorisées y aient accès;
- protège l'accès aux renseignements personnels en sa possession ou auxquels elle a accès par un mot de passe;
- s'abstient de communiquer les renseignements personnels dont elle prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions, à moins d'être dûment autorisée à le faire;
- s'abstient de conserver, à la fin de son emploi ou de son contrat, les renseignements personnels obtenus ou recueillis dans le cadre de ses fonctions et maintient ses obligations de confidentialité;
- détruit tout renseignement personnel conformément aux procédures applicables;
- participe aux activités de sensibilisation et de formation en matière de protection des renseignements personnels qui lui sont destinées;
- signale tout manquement, incident de confidentialité ou toute autre situation ou irrégularité qui pourrait compromettre de quelque façon que ce soit la sécurité, l'intégrité ou la confidentialité de renseignements personnels conformément à la procédure établie par la Ville.

17

ACTIVITÉS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

La Ville offre des activités de formation et de sensibilisation à son personnel en matière de protection des renseignements personnels, notamment :

- la mise sur pied d'un programme de formation pour l'ensemble des membres du personnel de la Ville, adapté à leurs fonctions, à être dispensé sur une base récurrente ;
- la tournée des directions de la Ville pour présenter les principes de base en matière de protection des renseignements personnels ;
- l'élaboration d'un module de formation à l'accueil du personnel ;
- la participation de membres du personnel traitant des renseignements personnels sensibles à des formations en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels portant sur des enjeux propres à leurs fonctions ;
- la participation régulière des responsables en accès à l'information et en protection des renseignements personnels à des formations pour parfaire leurs connaissances en la matière.

18

SANCTIONS

Le non-respect de la présente Politique peut faire l'objet de sanctions administratives ou disciplinaires appropriées en fonction de la situation et du cadre normatif applicable. La nature, la gravité et le caractère répétitif des actes reprochés doivent être considérés au moment de déterminer la sanction appropriée.

19

ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION

Approuvée par le Comité d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (CAIPRP), la **Politique sur la protection des renseignements personnels** entre en vigueur à la suite de son adoption par le conseil municipal de la Ville de Terrebonne.

Conformément à la Loi, la Politique est accessible sur le site Web de la Ville.



Terrebonne
Une histoire de vie