Règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels

Secrétariat général et affaires institutionnelles

Régie du bâtiment Québec

Table des matières

1 Objectif ***3***

2 Cadre légal et administratif ***3***

3 Champs d'application ***4***

4 Principes de confidentialité ***4***

4.1 Renseignements personnels à caractère confidentiel 4
4.2 Renseignements personnels sensibles 5
4.3 Renseignements personnels à caractère public 5
4.4 Renseignements personnels dépersonnalisés 6
4.5 Renseignements personnels anonymisés 6
4.6 Consentement 6

5 Protection des renseignements personnels ***7***

5.1 Collecte 7
5.2 Utilisation 8
5.3 Communication 9
5.4 Conservation et destruction 10

6 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ***10***

6.1 Projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services 11
6.2 Communication à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques 12
6.3 Vidéosurveillance 12
6.4 Sondage 13

7 Droits de la personne concernée par un renseignement personnel ***13***

7.1 Accès et rectification 13
7.2 Décision automatisée et droit de révision 14
7.3 Portabilité 14
7.4 Plainte en matière de renseignements personnels 14

8 Incident de confidentialité ***16***

9 Diffusion et reddition de compte ***16***

10 Formation en matière de protection des renseignements personnels ***17***

11 Rôles et responsabilités ***17***

11.1 Président-directeur général ou présidente-directrice générale 17
11.2 Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels 18
11.3 Comité sur la gouvernance de l'information 19
11.4 Gestionnaires 19
11.5 Personnel de la RBQ 20

12 Entrée en vigueur et révision ***20***

1 OBJECTIF

Étant un organisme public, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) est assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) [ci-après « *Loi sur l'accès* »]. Elle est responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient et de démontrer sa conformité aux obligations légales qui lui incombent. C'est dans cet objectif qu'elle a rédigé le présent document, lequel établit les règles encadrant la gouvernance des renseignements personnels.

Les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels (ci-après « règles de gouvernance ») visent à fournir des règles claires et rigoureuses pour la gestion des renseignements personnels au sein de la RBQ, notamment dans le cadre de l'exercice de ses attributions et de ses activités. Ces règles énoncent les principes-cadres applicables à la protection des renseignements personnels que la RBQ détient tout au long du cycle de vie de ceux-ci et aux droits des personnes concernées.

2 CADRE LÉGAL ET ADMINISTRATIF

Les règles de gouvernance s'inscrivent dans un contexte régi notamment par les lois, règlements, politiques et directives qui suivent :

Lois et règlements :

- *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, chapitre C-12);
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) *(Loi sur l'accès)*;
- *Code civil du Québec* (RLRQ, chapitre CCQ-1991);
- *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, chapitre B-1.1);
- *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ, chapitre G-1.03);
- *Loi sur les archives* (RLRQ, chapitre A-21.1);
- *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, chapitre C-1.1);
- *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, r.2);
- *Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 0.1);
- *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* (RLRQ, chapitre F-3.1.1, r. 3);

- *Règlement sur les politiques de confidentialité des organismes publics recueillant des renseignements personnels par un moyen technologique* (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 4.1);
- *Règlement sur les incidents de confidentialité* (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 3.1).

Politiques et directives :

- Politique sur la sécurité de l'information (AO-08-00);
- Directive gouvernementale sur la sécurité de l'information (D. 1514-2021);
- Directive sur la gestion des incidents de sécurité de l'information (AO-08-02);
- Cadre gouvernemental de gestion de la sécurité de l'information (A.M. 2022-04 du 26 juillet 2022).

3 CHAMPS D'APPLICATION

Les règles de gouvernance s'appliquent à tout membre du personnel de la RBQ qui, dans l'exercice de ses fonctions, crée, collecte, consulte, utilise, communique, conserve ou détruit des renseignements personnels. Elles s'appliquent également au conseil d'administration de l'organisme, à ses partenaires, à ses mandataires ou à ses prestataires de services qui, par un engagement contractuel ou autre avec la RBQ, traitent ces renseignements.

Les règles de gouvernance s'appliquent à tout document de la RBQ, que sa forme soit écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

4 PRINCIPES DE CONFIDENTIALITÉ

La RBQ est responsable des renseignements personnels qu'elle détient, incluant ceux dont la collecte, l'utilisation, la conservation ou la destruction sont assurées par un tiers, à la demande de la RBQ ou pour son compte. Elle met en œuvre des politiques et des pratiques qui démontrent cette responsabilité.

4.1 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À CARACTÈRE CONFIDENTIEL

Un renseignement personnel est tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet directement ou indirectement de l'identifier, tel que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son numéro d'assurance sociale, sa date de naissance, sa photographie et ses coordonnées bancaires.

Les renseignements personnels sont confidentiels et sont soumis aux règles de protection prévues par la *Loi sur l'accès*.

4.2 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SENSIBLES

Certains renseignements personnels à caractère confidentiel revêtent également un caractère sensible lorsque, par leur nature ou en raison du contexte de leur utilisation ou de leur communication, ils suscitent un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée. Sont notamment considérés comme sensibles les renseignements médicaux, biométriques, génétiques ou financiers, de même que les renseignements sur la vie ou l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou bien l'origine ethnique.

4.3 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À CARACTÈRE PUBLIC

Certains renseignements personnels ont un caractère public et sont accessibles à toute personne qui en fait la demande, notamment :

- le nom, le titre, la fonction, la classification et le traitement d'un membre du personnel de la RBQ, du conseil d'administration ou du personnel de direction, de même que l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone de son lieu de travail;
- un renseignement concernant une personne en sa qualité de partie à un contrat de service conclu avec la RBQ, ainsi que les conditions de ce contrat, à moins qu'il puisse faire l'objet d'une restriction au droit d'accès;
- le nom et l'adresse d'une personne qui bénéficie d'un avantage économique conféré par la RBQ en vertu d'un pouvoir discrétionnaire et tout renseignement sur la nature de cet avantage, à moins qu'il puisse faire l'objet d'une restriction au droit d'accès;
- les noms et les coordonnées des titulaires de licence, de leurs dirigeants et de leurs répondants, ou tout autre renseignement personnel déterminé par la *Loi sur le bâtiment* ou ses règlements;
- le nom et l'adresse de l'établissement du titulaire d'un permis délivré par la RBQ et dont la détention est requise en vertu de la *Loi sur le bâtiment* ou de ses règlements;
- les renseignements personnels se trouvant dans les documents transmis par les parties à la RBQ, dans le cadre des recours soumis au Bureau des régisseurs, sauf :
    - si la RBQ siégeait à huis clos;
    - si les renseignements sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion. Ils sont alors accessibles uniquement dans la mesure prévue par cette ordonnance.

4.4 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉPERSONNALISÉS

Un renseignement personnel est dépersonnalisé lorsqu'il ne permet plus d'identifier directement la personne concernée.

Les renseignements dépersonnalisés demeurent des renseignements personnels, car l'identification indirecte de la personne concernée est toujours possible. Cela peut se faire, par exemple, en combinant différents renseignements sur une personne, comme son sexe, son âge ou son adresse.

La dépersonnalisation ne saurait remplacer la destruction des renseignements personnels. Par conséquent, des mesures raisonnables doivent être prises afin de limiter les risques d'identifier une personne physique à partir de ces renseignements dépersonnalisés. De plus, ces renseignements demeurent toujours assujettis à certains volets de la *Loi sur l'accès*, selon le cas.

4.5 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ANONYMISÉS

Un renseignement personnel est anonymisé lorsqu'il devient impossible, de façon irréversible, d'identifier une personne, même indirectement. L'anonymisation doit respecter les critères et les modalités déterminés par le *Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels*, être effectuée par des personnes qualifiées et faire l'objet de vérifications régulières pour assurer sa fiabilité.

L'anonymisation des renseignements personnels constitue une solution de remplacement à leur destruction et une possibilité pour la RBQ de les conserver, après leur anonymisation, pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

4.6 CONSENTEMENT

Chaque fois que la *Loi sur l'accès* l'exige, la RBQ s'assure d'obtenir un consentement valide de la personne concernée avant :

- d'utiliser ou de communiquer ses renseignements personnels pour d'autres raisons que celles de leur collecte;
- de les communiquer à un tiers.

Pour que ce consentement soit valide, il doit respecter les critères suivants :

1. **Manifeste :** il doit être évident et être fourni d'une façon qui démontre la volonté réelle de la personne concernée;
2. **Libre :** il doit impliquer un choix et un contrôle réels de la personne concernée. Celle-ci doit être en mesure de faire un choix sans contrainte ou pression;
3. **Éclairé :** la personne concernée doit comprendre à quoi elle consent et ce que cela implique. L'organisation qui lui demande son consentement doit lui fournir des informations précises;
4. **Donné à des fins spécifiques :** les buts de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels doivent être définis le plus précisément possible;
5. **Demandé pour chacune des fins visées :** s'il y a plusieurs finalités, le consentement doit être demandé séparément pour chacune d'elles;
6. **Demandé en des termes simples et clairs :** la demande de consentement doit être compréhensible. Elle doit être présentée en des termes simples et clairs, tant pour les informations fournies que pour la question ou l'énoncé d'acceptation ou de refus;
7. **Donné pour une durée limitée :** le consentement doit être temporaire. Il doit être valable pour une durée limitée, soit seulement la durée nécessaire pour accomplir les fins visées par la demande;
8. **Distinct :** la demande de consentement doit être présentée de manière distincte de toute autre information, si elle est faite par écrit. Elle doit avoir sa propre section ou sa propre interface facilement accessible par la personne concernée.

Tout consentement qui n'a pas été donné en respectant ces conditions est réputé sans effet. Lorsque nécessaire, la RBQ doit prêter assistance à toute personne pour l'aider à comprendre la portée du consentement demandé.

La personne concernée peut retirer son consentement à tout moment. Dans ce cas, la RBQ doit informer cette dernière des conséquences qui en découleraient.

5 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

5.1 COLLECTE

La RBQ ne collecte que les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont elle assure la gestion, notamment dans le cadre de la qualification professionnelle, du traitement des demandes de licence ou de permis, ou encore du traitement d'une plainte ou d'un signalement.

Si la RBQ, ou quiconque au nom de la RBQ, recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée, elle doit, lors de leur collecte et par la suite sur demande, informer la personne concernée :

- du fait que les renseignements sont collectés pour la RBQ;
- des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis;
- des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
- du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- des conséquences d'un refus de répondre ou de consentir à la demande;
- des droits d'accès et de rectification prévus par la *Loi sur l'accès*;
- de la possibilité que les renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec ou à des tiers, le cas échéant.

Toutefois, des exceptions dans la *Loi sur l'accès* permettent à la RBQ de collecter des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, notamment pour l'application d'une loi au Québec.

Sur demande, la personne concernée est également informée des renseignements personnels recueillis à son sujet, des catégories de personnes qui y ont accès au sein de la RBQ, de la durée de conservation de ces renseignements ainsi que des coordonnées de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (ci-après « personne responsable de l'AIPRP »).

La RBQ tient à jour un inventaire des fichiers de renseignements personnels. Ceux-ci décrivent les renseignements personnels recueillis, utilisés et conservés dans le cadre des activités de la RBQ. L'inventaire permet à toute personne d'identifier les renseignements personnels que la RBQ est susceptible de conserver à son sujet.

5.2 UTILISATION

La RBQ met en place les mesures de protection et de sécurité nécessaires pour limiter l'accès et l'utilisation des renseignements personnels aux employés et employées qui ont la qualité pour les recevoir lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

L'utilisation des renseignements personnels est limitée aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Toute utilisation de ces renseignements à d'autres fins doit être préalablement autorisée par le ou la gestionnaire et par la personne responsable de l'AIPRP. Ces derniers s'assurent que cette nouvelle utilisation soit autorisée par la *Loi sur l'accès* ou, si elle le requiert, obtiennent le consentement de la personne concernée.

En effet, la RBQ peut utiliser un renseignement personnel à une autre fin sans le consentement de la personne concernée uniquement dans les cas suivants :

- fins compatibles avec celles pour lesquelles le renseignement a été recueilli;
- bénéfice manifeste de la personne concernée;
- nécessité liée à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi;
- nécessité pour des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques, lorsque le renseignement est dépersonnalisé.

5.3 COMMUNICATION

La RBQ ne peut communiquer des renseignements personnels à un tiers sans le consentement de la personne concernée, sauf lorsque le requiert la situation par l'application de la *Loi sur l'accès*, notamment :

- à une personne ou un organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, d'une convention collective, d'un décret, d'un arrêté, d'une directive ou d'un règlement qui établissent des conditions de travail que cette communication soit ou non prévue expressément par la *Loi sur l'accès*;
- en vue de recueillir des renseignements personnels déjà colligés par une personne ou un organisme privé. La RBQ en informe la Commission d'accès à l'information (ci-après « CAI ») au préalable;
- si la communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par la RBQ. Dans ce cas, la RBQ s'assure de confier le mandat ou le contrat par écrit et d'y préciser :
    - les dispositions de la *Loi sur l'accès* qui s'appliquent au renseignement communiqué au mandataire ou à l'exécutant du contrat;
    - les mesures que cette personne doit prendre pour en assurer le caractère confidentiel, pour que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice de son mandat ou l'exécution de son contrat et pour qu'elle ne le conserve pas après son expiration;
    - l'obligation de fournir une attestation de destruction des renseignements personnels à la fin du contrat;
    - l'obligation de fournir un engagement de confidentialité rempli par toute personne à qui le renseignement peut être communiqué, à moins que la personne responsable de l'AIPRP estime que cela n'est pas nécessaire;
    - l'obligation d'aviser sans délai la personne responsable de l'AIPRP de toute violation ou tentative de violation par toute personne de l'une ou l'autre des obligations relatives à la confidentialité du renseignement communiqué et permettre à la RBQ d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.

Un mandat ou contrat confié à un organisme public ou à un membre d'un ordre professionnel doit être mis par écrit lorsqu'il nécessite la communication de renseignements personnels.

La personne responsable de l'AIPRP de la RBQ doit inscrire cette communication, comme prévu à l'article 67.3 de la *Loi sur l'accès*, dans le Registre des communications de renseignements personnels.

Certaines autres communications qui se font sans le consentement de la personne concernée nécessitent une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et requièrent la rédaction d'une entente devant être transmise à la CAI. Ces communications sont détaillées à la section 6 : Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

5.4 Conservation et destruction

La RBQ prend des mesures de sécurité particulières pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle conserve, en s'assurant que ceux-ci soient à jour, complets et exacts. Les règles de conservation approuvées par Bibliothèque et Archives nationales du Québec s'appliquent à tous les renseignements pour la durée nécessaire à la réalisation des activités de l'organisme.

Lorsque les fins pour lesquelles les renseignements personnels ont été collectés ou utilisés sont atteintes, la RBQ procède à leur destruction, selon le calendrier de conservation et sous réserve de la *Loi sur les archives*.

Ils sont détruits de manière irréversible ou sont anonymisés pour être utilisés à des fins d'intérêt public. La destruction des renseignements est faite de façon sécuritaire, à l'aide de techniques de destruction définitive adaptées au niveau de confidentialité des renseignements personnels concernés.

6 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) est une démarche préventive qui vise à mieux protéger les renseignements personnels et à respecter davantage la vie privée des personnes physiques.

La *Loi sur l'accès* impose une EFVP dans les situations suivantes :

1. Avant de communiquer des renseignements personnels à un tiers à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques;
2. Pour tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant des renseignements personnels;
3. Lorsque la communication des renseignements personnels est nécessaire à l'exercice des attributions d'un autre organisme public ou à la mise en œuvre d'un

programme dont l'organisme receveur assure la gestion, lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient ou lorsque la communication est nécessaire dans le cadre de la prestation d'un service à rendre à la personne concernée;
4. Avant de communiquer un renseignement personnel à l'extérieur du Québec.

L'EFVP doit être adaptée à la sensibilité des renseignements concernés, à la finalité de leur utilisation, à leur quantité, à leur répartition et à leur support.

Tout projet visé aux points 1 à 4 ci-dessus doit être présenté à la personne responsable de l'AIPRP pour une EFVP préalable. Cette personne doit évaluer les facteurs qui auraient des conséquences sur le respect de la vie privée des personnes concernées. Ces facteurs sont :

- la conformité à la législation applicable à la protection des renseignements personnels;
- la détermination des risques d'atteinte à la vie privée;
- la mise en place de stratégies pour éviter ou réduire tout risque de préjudice.

Une évaluation éthique du projet pourrait aussi être demandée compte tenu notamment de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

La personne responsable de l'AIPRP consulte le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (ci-après « comité AIPRP ») au sujet des mesures de protection des renseignements personnels.

6.1 Projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services

L'EFVP doit être réalisée avant le démarrage de tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou d'une prestation électronique de services s'il implique la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels. L'EFVP doit être mise à jour tout au long de l'évolution du projet. Pour cela, il faut consulter la personne responsable de l'AIPRP ainsi que le comité AIPRP dès le début du projet. Ces derniers permettront :

- d'établir la conformité du projet à la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels;
- d'identifier les risques d'atteinte à la vie privée;
- d'évaluer les conséquences du projet;
- d'adopter des stratégies pour éviter les risques ou les réduire efficacement.

Ils peuvent suggérer, à toute étape du projet, la mise en place de mesures complémentaires de protection des renseignements personnels dans le projet à réaliser.

Lorsque la RBQ souhaite mettre à la disposition du public un produit ou un service technologique qui recueille des renseignements personnels disposant de paramètres de confidentialité, elle doit s'assurer que, par défaut, ces paramètres assurent le plus haut niveau de confidentialité, sans aucune intervention de la personne concernée.

Finalement, la RBQ doit également s'assurer que tout projet mis en place permet qu'un renseignement personnel informatisé recueilli auprès de la personne concernée soit communiqué à cette dernière dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

6.2 COMMUNICATION À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE PRODUCTION DE STATISTIQUES

La communication des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée peut se faire à une personne ou à un autre organisme à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques si une EFVP est concluante quant aux points suivants :

- L'usage projeté n'est pas frivole et les fins recherchées ne peuvent être atteintes que si les renseignements sont communiqués sous une forme nominative ou sous une forme permettant d'identifier les personnes;
- Les renseignements personnels seront utilisés d'une manière qui en assure le caractère confidentiel;
- Il serait déraisonnable d'obtenir le consentement des personnes;
- L'objectif de l'étude l'emporte sur les répercussions de la communication et de l'utilisation des renseignements personnels sur la vie privée des personnes concernées;
- Seuls les renseignements nécessaires sont communiqués.

Tout projet de recherche, d'étude ou de production de statistiques doit être présenté, dès son début, à la personne responsable de l'AIPRP pour l'exercice d'EFVP. Cette personne doit également consulter le comité AIPRP. Une évaluation éthique du projet de sondage pourrait aussi être effectuée, compte tenu de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

6.3 VIDÉOSURVEILLANCE

La RBQ applique des mesures particulières en matière de protection des renseignements personnels relatives à une technologie de vidéosurveillance qui se traduisent par une évaluation de la nécessité de recourir à cette technologie et de la conformité de l'utilisation de cette technologie au droit au respect de la vie privée.

Tout projet de vidéosurveillance doit être présenté à la personne responsable de l'AIPRP pour l'exercice d'EFVP. Cette personne doit également consulter le comité AIPRP. Une évaluation éthique du projet de vidéosurveillance pourrait aussi être effectuée, compte tenu de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

6.4 SONDAGE

La RBQ prend toutes les mesures de protection nécessaires à l'égard des renseignements personnels collectés ou utilisés dans le cadre d'un sondage. Le sondage peut être réalisé par la RBQ ou par un tiers. Dans ce contexte, une évaluation de la nécessité d'effectuer un sondage doit être réalisée et des mesures de protection des renseignements personnels doivent être prises.

Lors de l'élaboration du sondage, la RBQ doit démontrer le lien rationnel (logique et justifié) entre l'utilisation et la collecte des renseignements personnels et l'objectif poursuivi. Cet objectif doit être légitime, réel et justificateur de la nécessité de réaliser le sondage dans le cadre de ses attributions ou de la réalisation d'un de ses programmes.

Tout projet de sondage visant des renseignements personnels, dès son début, doit être présenté à la personne responsable de l'AIPRP pour l'exercice d'EFVP. Cette personne doit également consulter le comité AIPRP. Une évaluation éthique du projet de sondage pourrait aussi être effectuée, compte tenu de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

7 DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE PAR UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL

7.1 ACCÈS ET RECTIFICATION

Les personnes visées par les renseignements personnels détenus par la RBQ ont le droit d'être informées de l'existence des renseignements les concernant et d'en recevoir communication, dans les limites et aux conditions prévues par la *Loi sur l'accès*.

Toute personne qui reçoit la confirmation de l'existence, dans un fichier, d'un renseignement personnel la concernant peut en exiger la rectification s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la *Loi sur l'accès*, et ce, dans les limites et aux conditions prévues par la *Loi sur l'accès*.

Toute demande visant l'accès aux renseignements personnels ou leur rectification doit être adressée à la personne responsable de l'AIPRP, à acces.information@rbq.gouv.qc.ca. La démarche à suivre pour déposer une demande est détaillée sur le site Web de la RBQ sous la rubrique Accès à l'information.

Une demande d'accès ou de rectification reçue par une autre direction doit être transmise à la personne responsable de l'AIPRP dès sa réception.

7.2 Décision automatisée et droit de révision

Lorsque la RBQ utilise des renseignements personnels pour rendre une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de ceux-ci, elle doit en informer la personne concernée au plus tard au moment où elle l'informe de cette décision.

Dans ce cas, la personne concernée peut demander de connaître :

- les renseignements personnels utilisés pour prendre la décision;
- les raisons ainsi que les principaux facteurs et paramètres ayant mené à la décision.

Elle peut également demander la rectification des renseignements personnels utilisés pour rendre la décision.

Finalement, la RBQ doit mettre en place les moyens pour permettre à la personne concernée de présenter ses observations ou de demander la révision de la décision auprès d'un membre du personnel en mesure de la réviser.

7.3 Portabilité

Le droit à la portabilité permet à toute personne qui a transmis des renseignements personnels informatisés à la RBQ de demander l'accès à ses renseignements dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Ce droit à la portabilité est limité aux renseignements personnels informatisés, c'est-à-dire organisés et structurés à l'aide de l'informatique, et recueillis directement ou indirectement auprès de la personne concernée.

Les renseignements personnels recueillis en format papier ne sont pas visés par cette obligation légale.

7.4 Plainte en matière de renseignements personnels

Toute personne peut adresser une plainte écrite à la personne responsable de l'AIPRP au sujet des pratiques de la RBQ relatives à la gestion et à la protection des renseignements personnels que l'organisme détient, notamment si elle a des motifs de croire que la RBQ a fait défaut d'assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient ou qu'un incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels s'est produit.

La RBQ s'engage à traiter ces plaintes de façon confidentielle et à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte

sera communiquée aux membres du personnel de la RBQ qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

7.4.1 Dépôt d'une plainte

Une plainte en matière de renseignements personnels doit être formulée par une personne physique et doit décrire une insatisfaction relative à une pratique, une action ou l'inaction de la RBQ quant à la gestion ou la protection des renseignements personnels qu'elle détient au sujet de cette personne. Une plainte n'est pas recevable si elle concerne une insatisfaction relative à un sujet autre que la protection des renseignements personnels.

La plainte doit être adressée par écrit à la personne responsable de l'AIPRP, à acces.information@rbq.gouv.qc.ca. La démarche à suivre pour déposer une plainte en matière de renseignements personnels est détaillée sur le site Web de la RBQ sous la rubrique Accès à l'information. Elle doit être suffisamment précise et comporter notamment :

- une description de l'incident;
- la date ou la période où l'incident s'est produit;
- la nature des renseignements personnels visés par l'incident et le nombre de personnes concernées.

Dans le cas où la plainte met en cause la conduite de la personne responsable de l'AIPRP, elle doit être formulée par écrit au ou à la commissaire à la qualité des services et à l'expérience client, à declarationservices@rbq.gouv.qc.ca.

7.4.2 Traitement de la plainte

À la réception de la plainte, selon le cas, la personne responsable de l'AIPRP ou le ou la commissaire :

- accuse réception de la plainte auprès de la personne qui l'a déposée dans un délai de 2 jours ouvrables;
- analyse et traite la plainte dans un délai de 20 jours ouvrables suivant sa réception.

Dans le cas où la plainte s'avère fondée, la RBQ prend les mesures requises pour corriger la situation dans les meilleurs délais et procède à l'inscription de l'incident au registre approprié.

Lorsque le traitement de la plainte est terminé, la personne responsable de l'AIPRP ou le ou la commissaire, le cas échéant, transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante.

La réponse indique notamment si la plainte est fondée ou non. Si elle l'est, la réponse précise les mesures correctrices recommandées ou les interventions réalisées, le cas échéant.

8 INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

La RBQ a adopté la Directive sur la gestion des incidents de sécurité de l'information (AO-08-02), dont l'objectif est d'assurer la mise en œuvre d'un processus formel de gestion des incidents en sécurité de l'information, incluant les incidents impliquant un renseignement personnel. Cette directive vise notamment à préciser les actions à entreprendre rapidement dans le but :

- d'établir les causes de l'incident;
- de faire cesser la fuite;
- de prendre les mesures nécessaires pour diminuer les conséquences préjudiciables et circonscrire la faille dans le registre des incidents.

Par conséquent, l'employé ou l'employée qui est témoin d'un incident potentiel ou réel de sécurité de l'information avise immédiatement son ou sa gestionnaire, qui doit immédiatement ouvrir un nouveau billet dans la billetterie RBQ pour que l'incident soit pris en charge rapidement conformément à la directive AO-08-02.

Toute personne externe à la RBQ qui souhaite divulguer un incident de confidentialité survenu au sein de l'organisme ou causé par l'un des mandataires peut le faire en s'adressant à la personne responsable de l'AIPRP, à acces.information@rbq.gouv.qc.ca. Cette dernière doit immédiatement ouvrir un billet.

Si l'incident de confidentialité présente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées, la RBQ doit les aviser, ainsi que la CAI, avec diligence.

9 DIFFUSION ET REDDITION DE COMPTE

En vertu de la *Loi sur l'accès*, la RBQ doit publier sur son site Web les documents et renseignements dont la diffusion est exigée par cette loi, notamment :

- les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels;
- une description des activités de formation et de sensibilisation offertes à son personnel en matière d'AIPRP;
- le processus de traitement des plaintes en matière d'AIPRP;
- la politique de confidentialité de la RBQ;
- le registre des communications de renseignements personnels;
- l'inventaire des fichiers de renseignements personnels.

10 FORMATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La RBQ offre des activités de formation et de sensibilisation destinées aux membres de son personnel en matière de protection des renseignements personnels. Ils ont aussi accès à des outils d'information et de formation en ligne sur le sujet, pour mieux comprendre et assumer leurs responsabilités en matière de protection des renseignements personnels.

Le programme de formation poursuit les objectifs suivants :

- Sensibiliser le personnel de la RBQ en matière de protection des renseignements personnels;
- Rappeler les principales règles et obligations à ce sujet;
- Reconnaître les responsabilités visant la protection de ce type renseignements;
- Cibler les situations où les renseignements personnels sont nécessaires dans le cadre du travail;
- Définir les bonnes pratiques de traitement des renseignements personnels et les appliquer;
- Informer le personnel de toute nouveauté législative ou réglementaire en matière de protection des renseignements personnels.

11 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

11.1 PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL OU PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Le rôle et les responsabilités du ou de la PDG sont les suivants :

- Veiller à assurer le respect et la mise en œuvre des dispositions de la *Loi sur l'accès* au sein de la RBQ;
- Exercer la fonction de responsable de l'accès aux documents et celle de responsable de la protection des renseignements personnels. À la RBQ, ces responsabilités sont déléguées à la personne responsable de l'AIPRP;
- Veiller à faciliter l'exercice des fonctions de la personne responsable de l'AIPRP de manière autonome;
- Mettre en place un comité AIPRP;
- Veiller à la sensibilisation et à la formation des membres du personnel et des membres du personnel de direction ou d'encadrement de la RBQ au sujet des obligations et des pratiques en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

11.2 RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le rôle et les responsabilités de la personne responsable de l'AIPRP sont les suivants :

- Assurer le respect et la mise en œuvre des dispositions de la *Loi sur l'accès* au sein de la RBQ;
- Coordonner les travaux du comité AIPRP et le conseiller en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- Soutenir les gestionnaires et assumer un rôle de conseil et d'accompagnement auprès du personnel de l'organisation;
- Collaborer avec les gestionnaires responsables de la sécurité informatique et de la gestion documentaire dans la mise en place de mesures visant à assurer une protection optimale des renseignements personnels;
- Veiller à la sensibilisation et à la formation des membres du personnel et des membres du personnel de direction ou d'encadrement de la RBQ au sujet des obligations et des pratiques en matière de protection des renseignements personnels;
- Assurer la reddition de comptes en matière de protection des renseignements personnels;
- Traiter les demandes d'accès et de rectification touchant les renseignements personnels;
- Traiter les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels et les consigner au registre des plaintes sur la gestion des renseignements personnels;
- Établir et maintenir à jour un inventaire des fichiers de renseignements personnels détenus par la RBQ;
- Conserver toute entente conclue avec un autre organisme portant sur des renseignements personnels détenus par la RBQ;
- Procéder à l'EFVP de tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services comportant des renseignements personnels et consulter le comité AIPRP, dès le début du projet;
- Procéder à l'EFVP pour toute communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec et déterminer si la communication bénéficie d'une protection adéquate, selon les recommandations du comité AIPRP.

11.3 COMITÉ SUR LA GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Le mandat du comité sur la gouvernance de l'information[1] est le suivant :

- Soutenir le ou la PDG et la personne responsable de l'AIPRP dans l'exercice de leurs responsabilités et obligations;
- Formuler des recommandations en matière de protection des renseignements personnels, notamment :
  - lors de sondages;
  - lors de la mise en place de système d'information ou de prestation électronique de services;
  - lors de l'implantation de technologie de vidéosurveillance;
- Approuver divers documents relatifs à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, notamment :
  - les orientations et les règles de gouvernance de la RBQ;
  - le plan d'action annuel;
  - la planification des activités de formation et de sensibilisation du personnel de la RBQ;
- Analyser les rapports annuels des plaintes reçues au sujet de la gestion des renseignements personnels produits par la personne responsable de l'AIPRP et recommander, le cas échéant, des améliorations au comité de direction;
- Évaluer annuellement les mesures de protection des renseignements personnels en vérifiant les mesures mises en place, en consultant les plaintes reçues sur la gestion des renseignements personnels et en consultant les registres faisant état des incidents de confidentialité, le cas échéant.

11.4 GESTIONNAIRES

Le rôle et les responsabilités des gestionnaires sont les suivants :

- Veiller à la gestion et de la protection des renseignements personnels détenus par leur unité administrative;
- Voir à la sécurité des renseignements personnels utilisés par les membres de leur unité administrative;
- Veiller à ce que le personnel sous leur responsabilité utilise des moyens sécuritaires pour recueillir, utiliser, conserver, communiquer ou détruire les renseignements personnels, le cas échéant;
- Collaborer avec la personne responsable de l'AIPRP visant la conformité de la RBQ aux obligations législatives, réglementaires et administratives en matière de protection des renseignements personnels;

[1] La *Loi sur l'accès* prévoit l'obligation de mettre sur pied un comité AIPRP dans tous les organismes publics assujettis à cette loi. À la RBQ, ce rôle est assumé par le comité sur la gouvernance de l'information.

- Prendre les mesures appropriées en cas de manquement aux règles de protection des renseignements personnels par un membre du personnel sous leur responsabilité;
- Sensibiliser le personnel sous leur responsabilité à l'importance de protéger les renseignements personnels, en collaboration avec la personne responsable de l'AIPRP;
- S'assurer que le personnel sous leur responsabilité participe aux formations relatives à la protection des renseignements personnels offertes par la RBQ;
- Informer et sensibiliser leur personnel quant aux dispositions du présent document et des directives et procédures qui en découlent;
- S'assurer que leur personnel n'a accès qu'aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

11.5 PERSONNEL DE LA RBQ

Les responsabilités du personnel de la RBQ sont les suivantes :

- Respecter les principes énoncés dans ce document;
- Appliquer les mesures nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels auxquels il a accès;
- N'accéder qu'aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions;
- Informer son ou sa gestionnaire de tout incident lié à la protection des renseignements personnels;
- Participer de façon ponctuelle aux activités de formation et de sensibilisation à la protection des renseignements personnels.

12 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

(À la date de son adoption par le comité de direction)