

Politique relative à la protection des renseignements personnels – Ministère du Conseil exécutif

Le Ministère du Conseil exécutif (Ministère) est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient, que leur conservation soit assurée par le Ministère ou par un tiers.

La présente politique, établie en vertu de l'article 63.3 de la *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*), vise à soutenir le Ministère et son personnel dans l'exercice des responsabilités et dans l'exécution des obligations prévues par cette loi.

La présente politique doit être lue de concert avec les autres documents du Ministère encadrant la gouvernance de l'information qu'il détient, tout au long de son cycle de vie, et ce, notamment en matière d'accès aux documents, de sécurité de l'information, de gestion documentaire et de gestion intégrée des risques.

Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel du Ministère, ainsi qu'à toute personne qui a accès, dans le cadre de ses fonctions, aux renseignements personnels détenus par le Ministère, lorsqu'ils recueillent, utilisent, communiquent, conservent ou détruisent des renseignements personnels, quel que soit leur support, et ce, de leur collecte jusqu'à leur destruction.

Définitions

Renseignement personnel

Les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier sont des renseignements personnels.¹

¹ Loi sur l'accès, art. 54

Le renseignement personnel qui a un caractère public en vertu de la loi n'est pas visé par la présente politique. Il en est de même pour le renseignement personnel qui concerne l'exercice par la personne concernée d'une fonction au sein d'une entreprise ou d'un organisme public, tel que son nom, son titre et sa fonction, de même que l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone de son lieu de travail.²

Incident de confidentialité

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel ;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.³

Rôles et responsabilités

Secrétaire générale et greffière du Conseil exécutif

La secrétaire générale et greffière du Conseil exécutif veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès*.

Elle veille à faciliter l'exercice des fonctions et responsabilités déléguées à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Comité et Réseau des répondants

Le Comité de concertation en gouvernance stratégique de l'information exerce au Ministère les fonctions prévues par l'article 8.1 de la *Loi sur l'accès* afin de le soutenir dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations prévues par cette loi.

Ce comité relève de la secrétaire générale et greffière du Conseil exécutif. Il est responsable de l'approbation de la présente politique et de sa mise à jour, le cas échéant. Il est coprésidé par le chef délégué à la sécurité de l'information et responsable de la gestion intégrée des risques et par la personne

² Loi sur l'accès, art. 55

³ Loi sur l'accès, art. 63.9

responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Il réunit également les personnes suivantes :

- Responsable de la sécurité informatique et directeur de l'informatique;
- Responsable opérationnel de cyberdéfense;
- Répondante en matière de gestion intégrée des risques;
- Responsable de la gestion documentaire;
- Responsable de la sécurité physique;
- Directeur des ressources humaines;
- Représentant du comité d'audit interne;
- Représentant pour les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- Responsable des communications numériques gouvernementales.

Dans l'exercice de son mandat, le comité prend notamment en compte l'ensemble des orientations, encadrements et enjeux relatifs à la gestion de l'information toutes les étapes du cycle de vie de l'information détenue par le Ministère afin de dégager une vision commune et d'élaborer des outils de travaux concertés.

À l'égard de la protection des renseignements personnels, le Comité veille au respect des obligations du Ministère. Il établit les priorités d'action en vue de favoriser une culture organisationnelle axée sur les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Son mandat consiste également à :

- Assurer la concertation et la coordination des actions en matière de protection des renseignements personnels avec celles relatives à la sécurité de l'information, à l'accès à l'information, à la gestion documentaire et à la gestion intégrée des risques au Ministère;
- Examiner et formuler à la secrétaire générale et greffière du Conseil exécutif des recommandations concernant les orientations, les politiques, les directives, les cadres de gestion, les plans d'action et les bilans ainsi que toute proposition d'action ou état d'avancement de projets;
- Analyser et formuler des recommandations concernant les événements ayant mis ou qui auraient pu mettre en péril la protection des renseignements personnels, tels les incidents de confidentialité.

Le Comité contribue également à :

- Favoriser une meilleure connaissance à l'égard de la protection des renseignements personnels au sein du Ministère par le biais d'activités de formation et de sensibilisation;
- Promouvoir les orientations, les directives et les décisions concernant la protection des renseignements personnels.

Il est également consulté pour tous les projets impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels et peut suggérer des mesures de protection des renseignements personnels applicables aux projets soumis.

Le Comité est soutenu par un réseau de répondants en gouvernance stratégique de l'information. Le réseau est composé de représentants de chacun des secteurs du Ministère. Celui-ci a pour mandat, à l'égard de la protection des renseignements personnels, de :

- Coordonner les cueillettes de données relatives à la protection des renseignements personnels détenus par leur secteur;
- Participer à l'identification des informations sensibles détenues par leur secteur et catégoriser les risques auxquels elles sont exposées (ex. : classification des actifs informationnels);
- Contribuer à la diffusion des bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels dans leur secteur.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Au Ministère, les fonctions de responsable de la protection des renseignements personnels sont déléguées à la directrice du soutien stratégique, exerçant la fonction de responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels au sein du Secrétariat du Conseil exécutif. Celle-ci exerce notamment les fonctions suivantes :

- Assurer le traitement des demandes de communication ou de rectification relatives aux renseignements personnels;
- Assurer le traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels et à la gestion des incidents de confidentialité;
- Conseiller le Ministère aux fins d'assurer la protection des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie, soit de leur collecte jusqu'à leur destruction;

- Effectuer les redditions de comptes requises en matière de protection des renseignements personnels;
- Assurer la tenue des registres et inventaires en matière de protection des renseignements personnels prévus par la *Loi sur l'accès*;
- Prendre part à tout projet du Ministère dans lequel la protection des renseignements personnels devrait être prise en compte, notamment en ce qui concerne l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée lorsque celle-ci est requise en vertu de la *Loi sur l'accès*;
- Émettre des avis en matière de protection des renseignements personnels pour tout projet du Ministère qui implique des renseignements personnels, notamment en matière de sondage, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services ou lors d'incident de confidentialité;
- Veiller à la sensibilisation et à la formation du personnel, y compris le personnel de direction ou d'encadrement, sur les obligations et les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Gestionnaires

Dans l'exercice de leurs responsabilités relatives à la protection des renseignements personnels, les gestionnaires bénéficient du soutien des membres du Comité de concertation en gouvernance stratégique de même que l'appui du représentant de leur secteur au sein du réseau des répondants. À l'égard de la protection des renseignements personnels, ils ont pour fonctions de :

- Formuler des attentes spécifiques pour le personnel sous leur responsabilité en matière de protection des renseignements personnels;
- Offrir du soutien aux employés dans la gestion des renseignements personnels auxquels ils ont accès dans l'exercice de leurs fonctions;
- Respecter les mesures de sécurité mises en place par le Ministère et prendre les mesures raisonnables, relevant de leurs attributions, propres à assurer la protection des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie;
- Veiller à la mise en place de processus permettant d'assurer que les renseignements personnels utilisés soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont collectés ou utilisés;
- Obtenir les consentements requis avant la collecte de tout renseignement personnel nécessaire à l'exercice des fonctions qui leur sont confiées et

s'assurer que ces renseignements personnels sont utilisés aux fins prévues et uniquement pour la durée requise;

- Collaborer avec le Comité et la personne responsable de la protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs rôles et responsabilités (incident de confidentialité, inventaire des fichiers de renseignements personnels, tenue des registres, reddition de compte et autres obligations légales);
- Aviser le Comité de tout projet initié dans leur secteur et qui implique des renseignements personnels, notamment ceux d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services qui collecte, utilise, conserve, communique ou détruit des renseignements personnels;
- Assurer la mise en place des mesures recommandées par le Comité;
- Coordonner les travaux menant à la réalisation des évaluations de facteurs de risques à la vie privée, lorsque requis par la *Loi sur l'accès*;
- Collaborer au processus d'analyse des plaintes sur la protection des renseignements personnels et mettre en œuvre les recommandations.

Tous les membres du personnel

Afin d'assurer le respect des obligations prévues à la *Loi sur l'accès* et le développement d'une culture de travail favorable à la protection des renseignements personnels, l'implication de chaque membre du personnel est nécessaire. Chacun doit :

- Accéder uniquement aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses attributions et assurer le respect des mesures de protection applicables à ces renseignements;
- Aviser sans délai son gestionnaire et l'équipe de la sécurité de l'information, selon les processus mis en place au Ministère, s'il a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité;
- Obtenir l'avis de la personne responsable de la protection des renseignements personnels pour l'élaboration de sondages, ou pour tout autre questionnement relatif à la protection de renseignements personnels;
- Informer la personne responsable de la protection des renseignements personnels de toute nouvelle communication de renseignement personnel envisagée et appliquer les recommandations formulées en vue de cette communication;

- Collaborer au traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels ou à la gestion des incidents de confidentialité;
- Contribuer à la mise en place des mesures recommandées par le Comité ou par la personne responsable de la protection des renseignements;
- Participer aux activités de formation, de sensibilisation, aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée lorsque requis et aux collectes de renseignements requises aux fins de reddition de compte.

Gestion des renseignements personnels – cycle de vie

Collecte

Le Ministère ne collecte que les renseignements personnels qui sont nécessaires à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion, sous réserve des exceptions prévues par la *Loi sur l'accès*.

Au sein du Ministère, des renseignements personnels sont recueillis principalement aux fins suivantes :

- Les communications entre les citoyens et les services à la clientèle;
- La mise en œuvre ou l'évaluation de certains programmes de financement;
- La tenue de sondages;
- L'inscription à des communications numériques;
- La gestion des ressources humaines;
- Le traitement des candidatures aux postes affichés;
- L'amélioration en continu de l'offre de services;
- L'évaluation de la prestation de services à la clientèle;
- Le respect des obligations légales;
- La mise en place des mesures requises lors des situations d'urgence.

Il est possible de consulter la politique de confidentialité des sites Web du Ministère pour en savoir plus sur le type de renseignements personnels recueillis lors de la navigation sur ces sites ainsi que sur la façon dont ces données sont gérées et utilisées.

Consentement

Lorsqu'il collecte des renseignements personnels, le Ministère s'assure d'obtenir un consentement de la personne concernée qui respecte les critères prévus par l'article 53.1 de la *Loi sur l'accès*. Ce consentement doit être demandé en termes simples et clairs et être :

- Manifeste : Il doit être évident, certain, indiscutable et ne laisser aucun doute sur la volonté exprimée par la personne concernée
- Libre : Le consentement doit être donné sans contrainte
- Éclairé : Le libellé doit être précis et rigoureux permettant à la personne concernée de consentir en toute connaissance de cause
- Donné à des fins spécifiques : Le consentement doit être demandé pour chacune de ses fins et ne peut être général ni englober plusieurs fins. La personne concernée doit pouvoir comprendre et choisir pour quelles fins elle désire consentir
- D'une durée déterminée : Le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles la personne concernée a consenti.

Conformément à l'article 65 de la *Loi sur l'accès*, le Ministère indique notamment à la personne concernée, lors de la collecte et par la suite sur demande, les informations suivantes :

- Préciser que la collecte est effectuée par le Ministère;
- Énoncer les fins auxquelles les renseignements sont recueillis;
- Indiquer les moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
- Préciser le caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- Expliquer les conséquences pour la personne concernée d'un refus de répondre à la demande de renseignements ou d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation de ses renseignements;
- Rappeler à la personne concernée son droit d'accès et de rectification prévus par la *Loi sur l'accès*.

Le Ministère s'assure que le consentement est manifesté de façon expresse dès que le renseignement personnel concerné est sensible, c'est-à-dire lorsque, par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée. Il s'assure également du respect des autres conditions prévues par la *Loi sur l'accès* dans certaines situations spécifiques.

Utilisation

Le Ministère utilise les renseignements personnels qu'il détient uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. L'article 65.1 de la *Loi sur l'accès* prévoit néanmoins que le Ministère peut utiliser les renseignements personnels qu'il a collectés sur une personne à une autre fin que celle prévue initialement s'il :

- Obtient le consentement de la personne concernée

ou

- Sans son consentement, dans l'un ou l'autre des cas prévus au deuxième alinéa de l'article 65.1 de la *Loi sur l'accès*, lorsque l'utilisation projetée est :
 - Compatible avec les fins pour lesquelles ils ont été recueillis;
 - Manifestement au bénéfice de la personne concernée;
 - Nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi;
 - Nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et que les renseignements personnels sont dépersonnalisés.

Le Ministère privilégie l'utilisation de renseignements personnels dépersonnalisés lorsque possible.

Le Ministère veille à ce que les renseignements personnels communiqués à ses fournisseurs dans le cadre de contrats de services soient utilisés uniquement pour fournir les services retenus et qu'un engagement de confidentialité soit complété, le cas échéant.

Communication

Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à un tiers ou à un autre organisme, le Ministère s'assure que :

- La personne concernée a consenti à cette communication, à moins que cette utilisation ne soit autrement autorisée par la *Loi sur l'accès*;
- Les mesures de sécurité ont été convenues dans le cadre d'une entente avec l'organisme public concerné ou précisées dans le contrat avec le tiers, lorsqu'applicable;

- Les renseignements sont communiqués de manière sécuritaire, par exemple au moyen d'une plateforme d'échange ou d'un courriel sécurisé;
- Cette communication est inscrite dans le registre approprié, lorsque requis.

Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à des fournisseurs de services et que ces renseignements sont nécessaires à la prestation de services, le Ministère s'assure notamment que cette communication est faite dans le cadre d'un contrat écrit qui stipule clairement les exigences relatives aux mesures qui doivent être prises pour protéger les renseignements communiqués.

De plus, lorsque la *Loi sur l'accès* le prévoit, la communication des renseignements personnels ne peut s'effectuer que si le Ministère fait une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée qui conclut que les critères prévus par cette loi sont respectés.

Conservation

Le Ministère applique les normes de sécurité de l'information reconnues par le gouvernement du Québec afin de protéger les renseignements personnels détenus pendant toute la durée de leur conservation, en s'assurant qu'elles sont raisonnables, compte tenu notamment de leur sensibilité et du contexte de leur utilisation.

Le Ministère révisé périodiquement ces mesures de sécurité pour s'assurer qu'elles sont bien appliquées, qu'elles sont encore pleinement efficaces et qu'elles conviennent toujours compte tenu de l'évolution de ses systèmes et des technologies de l'information.

Les renseignements personnels sont conservés tant et aussi longtemps qu'ils sont nécessaires pour mener les activités et offrir des services aux personnes concernées. Ils sont, par la suite, conservés pendant la période supplémentaire prévue aux règles de conservation approuvées par la Bibliothèque et Archives nationales du Québec, le cas échéant.

Destruction

Le Ministère détruit de façon sécuritaire les renseignements personnels lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis sont accomplies

conformément à l'article 73 de la *Loi sur l'accès*, sous réserve des lois applicables quant à leur conservation.

Incidents de confidentialité

Le Ministère a également établi des procédures de détection et de gestion des incidents de sécurité qui incluent les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels. Les membres du personnel du Ministère sont tenus de déclarer tout incident présumé ou avéré.

Sondages

Le Comité de concertation en gouvernance stratégique de l'information a mandaté la personne responsable de la protection des renseignements personnels afin qu'elle fournisse des avis en la matière pour tout sondage qui recueille ou qui utilise des renseignements personnels au Ministère.

Afin de respecter cette obligation, toute unité administrative du Ministère doit obtenir un avis sur la protection des renseignements personnels avant d'effectuer un sondage.

Le Ministère a mis en place un processus de collaboration entre les unités administratives concernées pour s'assurer que tout projet de sondage respecte les obligations prévues par la *Loi sur l'accès* et les orientations du Ministère à l'égard de la collecte, de l'utilisation, de la conservation et de la destruction des renseignements personnels. La nécessité du sondage et l'évaluation de son aspect éthique sont également prises en compte dans le cadre de ce processus.

Activités de formation

Le Ministère offre à son personnel des activités de formation continue et ponctuelle, visant à assurer un niveau de connaissances approprié et le développement d'habiletés en matière de protection des renseignements personnels, soit :

- La sensibilisation à l'accueil du personnel;
- La mise en place de divers outils, gabarits, aide-mémoires applicables à différents aspects de l'encadrement relatif à la protection des renseignements personnels

- La tenue de rencontres de formation par la personne responsable de la protection des renseignements personnels auprès des secteurs du Ministère et du Réseau des répondants en gouvernance stratégique de l'information;
- L'organisation de formations portant sur des enjeux propres à certains secteurs d'activité du Ministère en matière de protection des renseignements personnels;
- La diffusion, par l'entremise du site Intranet du Ministère, de capsules de sensibilisation et d'invitations à l'autoformation en ligne.

Droit à la communication et à la rectification

Toute personne a le droit, dans la mesure prévue par la loi, d'accéder aux renseignements personnels détenus à son égard par le Ministère et de les faire rectifier en cas d'inexactitude.

Une demande à cet effet peut être transmise à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Le Ministère porte une attention particulière à la qualité des services qu'il rend à la population. Toute personne à l'égard de laquelle le Ministère détient des renseignements personnels, incluant les membres de son personnel, peut effectuer une plainte.

Champ d'application

Ce processus concerne toute plainte relative à la gestion ou aux mesures de protection mises en place à l'égard des renseignements personnels détenus par le Ministère. Il inclut également le traitement qu'il effectue des incidents de confidentialité pouvant impliquer de tels renseignements.

Le présent processus ne s'applique pas à l'égard des plaintes relatives aux sujets suivants, lesquelles sont régies par des processus distincts :

- La qualité de la prestation des services rendus par le Ministère ou un membre de son personnel à l'égard des citoyens ;

- Le traitement des demandes d'accès à des documents administratifs effectuées en vertu de la *Loi sur l'accès* et les décisions rendues dans le cadre de ces demandes ;
- L'adjudication ou l'attribution d'un contrat public.

Comment formuler une plainte

Une plainte doit être formulée par écrit, par courriel au Demandes_PRP@mce.gouv.qc.ca ou par la poste au 835, boulevard René-Lévesque Est, 2^e étage, Québec (Québec), G1A 1B4.

En cas de besoin d'assistance pour formuler une plainte, il est possible de communiquer avec le Ministère par téléphone au 418 643-7355.

La plainte doit contenir les renseignements suivants :

- Le nom du plaignant ;
- Les coordonnées pour joindre le plaignant ;
- Les motifs et les faits au soutien de la plainte.

Traitement d'une plainte

La personne responsable de la protection des renseignements personnels assure le traitement des plaintes, ou en cas de conflit d'intérêts, la secrétaire générale associée et greffière adjointe du Conseil exécutif voit à son traitement. La responsable est tenue à la discrétion dans l'exercice de ses fonctions. Elle ne communique que les renseignements nécessaires au traitement de la plainte, et ce, uniquement aux personnes à qui cette communication est nécessaire dans le cadre du processus de traitement de la plainte.

Toute plainte relative à la protection des renseignements personnels est transmise à la personne responsable de la protection des renseignements personnels dès sa réception.

Toute personne qui formule une plainte de manière verbale doit être informée du présent processus et être invitée à faire parvenir sa plainte par écrit à la personne responsable de la protection des renseignements personnels

La personne responsable de la protection des renseignements personnels analyse d'abord la recevabilité de la plainte puis, si elle est recevable, elle fait

l'examen de celle-ci. Une fois l'analyse de la plainte complétée, une réponse finale, écrite et motivée, est transmise au plaignant.

Accusé de réception

La personne responsable de la protection des renseignements personnels accuse réception de la plainte dans les 10 jours suivant sa réception.

Dans le cas d'une plainte recevable, l'accusé de réception contient les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue ;
- Le nom et les coordonnées de la personne 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 ;
- Le délai dans lequel la plainte sera traitée, soit 60 jours de la réception de la plainte ou 60 jours suivant la réception du complément d'information demandé.

Dans le cas d'une plainte irrecevable, l'accusé de réception contient :

- Une description de la plainte reçue ;
- Le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte ;
- La conclusion indiquant que la plainte est irrecevable et les motifs au soutien de cette conclusion.

Analyse de la plainte

La personne responsable de la protection des renseignements personnels fait les vérifications nécessaires au traitement de la plainte auprès des personnes ou des unités administratives visées par la plainte. Elle transmet ensuite une réponse au plaignant dans les 60 jours. Lorsque requis, elle recommande les mesures et les actions nécessaires pour corriger la situation ou éviter que des situations semblables se reproduisent.

Lorsque les circonstances le requièrent, la personne responsable de la protection des renseignements personnels rend compte au Comité de

concertation en gouvernance stratégique de l'information du traitement d'un dossier de plainte.

La présente politique est révisée à l'occasion de changements législatifs, réglementaires ou de toute autre nature qui pourrait la toucher.