

DIRECTIVE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DES SONDAGES RÉALISÉS À LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Direction générale de la stratégie, des programmes et de la performance

Avril 2026



TABLE DES MATIÈRES

SECTION I : CONTEXTE	2
1. Objectifs	2
2. Champ d'application	2
SECTION II : CADRE RÉGLEMENTAIRE	2
SECTION III : DÉFINITIONS	3
3. Définitions.....	3
SECTION IV : PRINCIPES DIRECTEURS	3
4. Général.....	3
SECTION V : MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT	4
5. Élaboration du sondage.....	4
5.1 Dispositions applicables à tous les sondages.....	4
5.2 Dispositions supplémentaires pour les sondages à être réalisés par un mandataire.....	4
6. Exigences relatives au mandat de réalisation d'un sondage mis en œuvre par un mandataire de la Société	5
7. Réalisation du sondage	6
7.1 Avis lors de la cueillette de renseignements personnels.....	6
7.2 Respect du principe de participation volontaire	7
8. Traitement des renseignements personnels communiqués ou recueillis et publication des résultats	7
SECTION VI : RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS DE LA SOCIÉTÉ 9	9
9. Direction des analyses et des stratégies	Erreur ! Signet non défini.
10. Comité sur l'accès, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (CASIPRP).....	9
11. Responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP) Erreur ! Signet non défini.	
12. Responsable de la sécurité de l'information	9
13. Gestionnaire	10
14. Personnel de la Société.....	10
15. Répondant en éthique	10
SECTION VII: RÉVISION	10
16. Révision.....	10
SECTION VIII : REDDITION DE COMPTES	10
SECTION IX : ENTRÉE EN VIGUEUR	11

Directive sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des sondages réalisés par la Société d'habitation du Québec

SECTION I : CONTEXTE

1. Objectifs

La Directive sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des sondages réalisés à la Société d'habitation du Québec (Directive) établit les exigences minimales de la Société d'habitation du Québec en ce qui concerne la protection des renseignements personnels lors de sondages impliquant la cueillette, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels, que ces sondages soient réalisés par la Société ou par l'un de ses mandataires.

2. Champ d'application

La Directive s'applique à tout sondage mené par la Société ou pour son compte nécessitant la cueillette, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels. Dans le cas où un contrat est attribué à un tiers, le responsable du sondage s'assure que celui-ci respecte les obligations incombant à la Société 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.

Tous les membres du personnel de la Société, son président-directeur général, ses vice-présidents, les membres de son conseil d'administration ainsi que toute personne dûment mandatée à réaliser un sondage au nom de la Société doivent se conformer à cette directive.

SECTION II : CADRE RÉGLEMENTAIRE

Cette directive est établie conformément 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 »);
- la [Loi sur les archives](#) (RLRQ, chapitre A-21.1)
- le [Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels](#) (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2).

Elle s'inspire également du document *Évaluation éthique des sondages – Guide d'application à l'intention des répondants en éthique du Réseau des répondants en éthique* de juin 2008.

SECTION III : DÉFINITIONS

3. Définitions

Dans la Directive, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **Sondage** » : toute collecte de renseignements menée à des fins de recherche, d'évaluation ou d'enquête auprès de personnes physiques.

« **Renseignement personnel** » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« **Renseignement sensible** » : tout renseignement personnel qui, par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

« **Évaluation éthique** » : démarche de réflexion qui suppose une prise de conscience des risques, potentiels et réels, d'un projet de sondage.

« **Mandataire** » : toute personne physique ou morale à qui est confié le mandat d'effectuer un sondage pour ou au nom de la Société.

SECTION IV : PRINCIPES DIRECTEURS

4. Général

La Directive s'appuie sur les principes suivants :

- a) La Société s'assure que la tenue de sondages impliquant la collecte de renseignements personnels repose sur le principe de nécessité et qu'ils ne sont réalisés qu'à la suite d'une évaluation concluante;
- b) Lors de la tenue de sondages impliquant la collecte de renseignements personnels, la Société et ses mandataires s'assurent d'appliquer des pratiques exemplaires en matière de protection de ces renseignements;
- c) Toute personne sollicitée dans le cadre d'un sondage mené par ou pour la Société doit être assurée que les renseignements personnels transmis seront protégés et utilisés selon des normes rigoureuses.

SECTION V : MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

5. Élaboration du sondage

5.1 Dispositions applicables à tous les sondages

Avant d'effectuer un sondage impliquant la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels, le ou la gestionnaire responsable du sondage doit s'assurer que celui-ci permettra de recueillir exclusivement les renseignements nécessaires à l'exercice des attributions de la Société ou à la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion. Il ou elle doit consulter le comité sur l'accès, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels (CASIPRP) sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels afin, notamment :

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

Avant la réalisation d'un tel sondage, le ou la gestionnaire responsable du sondage doit également consulter le ou la responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP) afin, notamment :

- a) de vérifier si les personnes concernées par les renseignements personnels doivent consentir à la communication de ces renseignements. Dans un tel cas, le ou la RPRP doit s'assurer que le consentement est spécifique et limité dans le temps et qu'il concerne la communication et l'utilisation des renseignements personnels;
- b) de s'assurer que seuls les renseignements nécessaires à la réalisation du sondage seront recueillis et utilisés.

5.2 Dispositions supplémentaires pour les sondages réalisés par un mandataire

Avant de communiquer des renseignements personnels à un mandataire, le ou la gestionnaire responsable du sondage doit :

- a) vérifier auprès du ou de la RPRP si la Loi sur l'accès, un de ses règlements ou une loi ou un règlement régissant la Société empêchent la communication de renseignements personnels au mandataire;
- b) vérifier auprès du ou de la RPRP si la communication de renseignements personnels au mandataire est nécessaire à la réalisation du sondage;

- c) vérifier s'il est possible d'obtenir le consentement des personnes concernées par la communication des renseignements personnels, lorsqu'une telle communication est requise aux fins de permettre au mandataire d'exécuter son mandat;
- d) prendre les mesures appropriées pour que seuls les renseignements nécessaires à la réalisation du sondage soient communiqués;
- e) identifier avec le ou la RPRP les renseignements qui devront faire l'objet d'une inscription au registre prévu à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès.

6. Exigences relatives au mandat de réalisation d'un sondage mis en œuvre par un mandataire de la Société

Le mandat de réalisation d'un sondage doit respecter les conditions et modalités imposées par l'article 67.2 de la Loi sur l'accès. Il doit :

- a) être établi dans un contrat écrit;
- b) préciser que les renseignements personnels communiqués sont confidentiels et identifier les dispositions de la Loi sur l'accès applicables à ces renseignements;
- c) préciser les mesures qui seront mises en place pour s'assurer que les renseignements personnels ne seront utilisés qu'aux fins de la réalisation du mandat;
- d) préciser qu'au terme du mandat le mandataire ne conserve aucun des renseignements personnels communiqués par la Société ou obtenus lors de la collecte, ceux-ci devant être retournés à la Société ou détruits par le mandataire;
- e) prévoir qu'en cas de destruction des renseignements personnels fournis par la Société ou obtenus lors de la collecte, un rapport de cette destruction soit fourni à la Société;
- f) prévoir le respect de la confidentialité des renseignements colligés par le mandataire, de même que le respect des obligations d'information énoncées à l'article 65 de la Loi sur l'accès si le mandataire collige, au nom de la Société, des renseignements personnels;
- g) exiger du mandataire et de son personnel qu'ils s'engagent à respecter les dispositions de la présente directive;
- h) prévoir que le mandataire ne peut confier à un sous-traitant toute la réalisation du sondage ou une partie de la réalisation du sondage comportant la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels, à moins d'y être autorisé par écrit par la Société.

Tout contrat conclu avec un mandataire doit prévoir certaines dispositions en vertu desquelles ce mandataire ou, le cas échéant, son personnel s'engagent à :

- a) garantir la confidentialité de tout renseignement personnel qui leur est communiqué par la Société;
- b) prendre les mesures de sécurité nécessaires pour assurer, à toutes les étapes de la réalisation du sondage, la confidentialité des renseignements paraissant sur tout document, peu importe son support, qui leur est communiqué ou dont ils prennent connaissance dans le cadre de l'exécution de leur mandat;
- c) ne pas faire usage ou permettre qu'il soit fait usage d'un document ou d'un renseignement personnel à une fin autre que celle prévue par le mandat, et interdire à quiconque n'est pas affecté à l'exécution du mandat de prendre connaissance d'un renseignement personnel dont la communication lui a été révélée, et à ne pas communiquer de renseignements personnels à un tiers;
- d) faire signer un engagement à la confidentialité, dont la teneur sera substantiellement conforme à celle paraissant à l'annexe 1 de la Directive, à toute personne qui sera affectée à la manipulation ou au traitement des renseignements communiqués par un répondant ou une répondante ou par un ou une membre du personnel de la Société, ainsi qu'à toute personne chargée de leur supervision;
- e) permettre à la Société de faire, sans préavis, et à tout moment pendant la durée du mandat, une vérification du traitement des renseignements qu'elle communique à son mandataire ou que celui-ci a recueillis durant l'exécution de son mandat;
- f) aviser, sans délai, le ou la responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels 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 lui permettre d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.

7. Réalisation du sondage

7.1 Avis lors de la cueillette de renseignements personnels

Le ou la membre du personnel de la Société ou le mandataire qui recueille des renseignements personnels doit informer les personnes concernées que ces renseignements pourront être utilisés à des fins de recherche, d'évaluation, d'enquête et qu'un recours aux techniques de sondage est possible.

7.2 Respect du principe de participation volontaire

Le ou la gestionnaire responsable du sondage doit s'assurer, lors de la réalisation d'un sondage, que le mandataire ou tout membre de son personnel respectent le principe de participation volontaire de toute personne sollicitée à répondre aux questions d'un sondage.

Le recours à toute manœuvre ayant pour but de contrer le refus de répondre d'une personne sollicitée doit être proscrit.

À l'occasion d'une collecte de renseignements personnels, les membres du personnel de la Société, le ou la gestionnaire responsable du sondage ou le mandataire doivent :

- a) s'identifier;
- b) mentionner que la collecte des renseignements est effectuée au nom de la Société;
- c) informer la personne sollicitée des fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis (recherche, évaluation, enquête) et des moyens utilisés;
- d) informer la personne sollicitée du caractère volontaire et facultatif de sa participation au sondage;
- e) informer la personne sollicitée des conséquences pour elle d'un refus de répondre à la demande ou d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis;
- f) informer la personne sollicitée des droits d'accès et de rectification prévus à la Loi sur l'accès et de l'endroit où elle pourra les exercer.

8. Traitement des renseignements personnels communiqués ou recueillis et publication des résultats

Si une direction de la Société recueille des renseignements personnels à la faveur d'un sondage réalisé par son personnel ou son mandataire, le ou la gestionnaire de cette direction doit :

- a) prendre les mesures de sécurité qui s'imposent pour assurer le caractère confidentiel de ces renseignements;
- b) prendre les mesures pour s'assurer que les renseignements sont accessibles aux seules personnes à qui ces renseignements sont nécessaires dans l'exercice de leurs fonctions;
- c) s'assurer que les renseignements ne seront utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, soit des fins de recherche, d'évaluation ou d'enquête;

- d) s'assurer de présenter les résultats du sondage de façon à ne pas permettre l'identification des personnes sondées;
- e) s'assurer que les renseignements ne seront pas versés dans d'autres fichiers de renseignements personnels;
- f) s'assurer que la publication des résultats de toute recherche, toute évaluation ou toute enquête ne contient pas de renseignements personnels;
- g) s'assurer que le calendrier de conservation des documents de la Société prévoit une durée de conservation et un mode de « disposition » (destruction, conservation ou tri par échantillonnage ou sélection) pour ces dossiers contenant des renseignements personnels.

Au terme de la réalisation d'un sondage effectué par le mandataire, le ou la gestionnaire responsable du sondage doit :

- a) s'assurer que les renseignements personnels communiqués au mandataire pour la réalisation du sondage lui sont retournés ou ont été détruits – auquel cas le mandataire doit faire rapport à la Société de la destruction complète de ces renseignements. Cette destruction doit se faire conformément à la procédure sur la conservation et la destruction des renseignements personnels disponibles sur le site Web de la [Commission d'accès à l'information](#);
- b) s'assurer que le mandataire s'engage à ne pas se départir, entre les mains d'un tiers, d'un document détenu contenant des renseignements personnels communiqués ou recueillis, sauf si la remise de ce document est effectuée aux fins d'en assurer la destruction complète et sécuritaire. Dans ce dernier cas, un contrat écrit doit préciser les obligations de ce tiers quant au respect de la confidentialité.

Si les renseignements recueillis lors d'un sondage peuvent avoir une incidence directe sur le droit d'une personne à un service ou à une allocation, le ou la gestionnaire de la direction concernée doit :

- a) prendre des mesures additionnelles et précises pour déterminer les droits d'accès à ces renseignements;
- b) limiter les droits d'accès aux seules personnes chargées des projets de recherche, d'évaluation ou d'enquête, de même qu'à la personne concernée par ces renseignements.

SECTION VI : RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS DE LA SOCIÉTÉ

9. Direction générale de la stratégie, des programmes et de la performance

La Direction générale de la stratégie, des programmes et de la performance est l'unité porteuse de la Directive, incluant sa mise à jour, le cas échéant.

10. Comité sur l'accès, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels

Le rôle du CASIPRP est d'examiner les projets de sondage et de formuler des recommandations en matière de sécurité de l'information et protection des renseignements personnels.

Le CASIPRP doit être consulté sur la nécessité de recourir au sondage et l'aspect éthique de celui-ci. Également, il doit être consulté au sujet des mesures de protection des renseignements personnels qui doivent être recueillis lors du sondage et utilisés par la suite. Il peut suggérer des mesures de protection.

Le CASIPRP a également la responsabilité d'approuver les règles sur les mesures de protection à prendre à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre d'un sondage.

11. Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Le ou la RPRP a pour rôle d'aider le personnel à mieux circonscrire l'interprétation et l'administration de la Loi sur l'accès relativement à toute situation impliquant la cueillette, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction de renseignements personnels.

Le ou la RPRP doit être étroitement associé à chacune des étapes de la réalisation d'un sondage qui implique la cueillette, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels, que ce sondage soit réalisé par la Société ou par l'un de ses mandataires.

12. Responsable de la sécurité de l'information

Le rôle du ou de responsable de la sécurité de l'information consiste à conseiller sur les exigences de sécurité, notamment sur l'élaboration de mécanismes sécuritaires pour la collecte, le stockage, le transfert et la destruction des données. De plus, il ou elle participe à l'analyse des risques liés à la sécurité de l'information avant le lancement d'un sondage, et est responsable de sensibiliser le personnel concerné aux bonnes pratiques de sécurité de l'information.

Le ou la responsable de la sécurité de l'information doit être étroitement associé à chacune des étapes de la réalisation d'un sondage qui implique la cueillette, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels, que ce sondage soit réalisé par la Société ou par l'un de ses mandataires.

13. Gestionnaire

Le rôle du ou de la gestionnaire est de s'assurer que les membres de son unité administrative ont une connaissance adéquate du contenu de la Directive.

Le ou la gestionnaire qui veut faire effectuer un sondage par sa direction ou par un mandataire doit en discuter avec le ou la RPRP. Il ou elle doit également communiquer la Directive au mandataire à qui sera confiée la réalisation du sondage.

14. Personnel

Le personnel prend les mesures nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels auxquels il a accès dans le cadre du sondage. Également, il consulte et utilise uniquement les renseignements personnels qui sont nécessaires à ses fonctions.

15. Répondant ou répondante en éthique

À la demande du président ou de la présidente du CASIPRP, le répondant ou la répondante en éthique donne son avis et ses recommandations relativement aux aspects éthiques du projet de sondage.

SECTION VII: RÉVISION

16. Révision

La Directive est révisée à la demande des autorités de la Société ou lors de changements législatifs, réglementaires ou de toute autre nature qui pourraient l'affecter afin d'en assurer l'adéquation aux besoins de la Société en matière de protection des renseignements personnels.

Si aucun changement majeur n'est nécessaire, la Directive doit être révisée tous les cinq ans à compter de sa dernière mise à jour. Toute modification doit être soumise au président-directeur général ou à la présidente-directrice générale et au CASIPRP pour approbation.

SECTION VIII : REDDITION DE COMPTES

Aucune reddition de comptes n'est prévue à la Directive.

SECTION IX : ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Directive a été approuvée par le CASIPRP et le président-directeur général et entre en vigueur à la date de la dernière de ces approbations.

Approuvée le 7 avril 2026