

## Politique sur la protection des renseignements personnels (ORG-003)

Entrée en vigueur	2026-06-11
Unité responsable	Direction générale du soutien à l'organisation
Mise à jour prévue	2031-06-11
Diffusion	Oui

### 1 Introduction

#### 1.1 Contexte

Dans le cadre de ses activités et de sa mission, le Curateur public traite une variété de renseignements personnels, dont la plupart sont sensibles, notamment ceux de son personnel et de sa clientèle.

Le Curateur public accorde la plus grande attention au respect de la vie privée et à la protection des renseignements personnels qu'il détient. Il met en œuvre des processus, des procédures et des solutions techniques conformes aux normes de cybersécurité et à la réglementation applicable, dont la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « Loi sur l'accès »), la *Loi sur le curateur public* (ci-après la « LCP ») et les lois et règlements applicables en matière de protection de la vie privée au Québec.

Afin de s'acquitter de ses obligations en la matière, le Curateur public adopte la présente politique.

Celle-ci énonce les principes applicables à la protection des renseignements personnels que le Curateur public détient tout au long de leur cycle de vie et aux droits des personnes concernées.

La protection des renseignements personnels détenus par le Curateur public 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 le Curateur public.

Cette politique de même que la *Politique sur l'accès aux documents ou aux renseignements personnels, la rectification des renseignements personnels et la diffusion de l'information (ORG-002)*, la *Politique sur la sécurité de l'information (ORG-014)*, le *Cadre de gestion de l'actif documentaire du Curateur public – volets administratifs et mission (ORG-087)* et tout autre document qui en découle doivent être lus conjointement.

Elle s'appuie sur les valeurs du Curateur public et soutient ses objectifs stratégiques, car la protection des renseignements personnels fait partie intégrante de sa mission de protection des personnes vulnérables.

#### 1.2 Champs d'application

La présente politique s'applique aux renseignements personnels détenus par le Curateur public et à toute personne qui traite des renseignements personnels que le Curateur public détient, qu'ils soient régis par la LCP ou la Loi sur l'accès.



## 1.3 Objectifs

Cette politique vise :

- à énoncer les principes encadrant la gouvernance du Curateur public à l'égard des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie et de l'exercice des droits des personnes concernées;
- à prévoir le processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels;
- à définir les rôles et responsabilités stratégiques en matière de protection des renseignements personnels du Curateur public;
- à décrire les activités de formation et de sensibilisation liées à la protection des renseignements personnels que le Curateur public offre à son personnel.

## 2 Énoncés de la Politique

### 2.1 Principes directeurs d'orientation

#### 2.1.1 Transparence

Le Curateur public fait preuve de transparence dans la gestion des renseignements personnels qu'il détient.

Cela sous-entend :

- que le Curateur public informe la personne concernée des buts poursuivis par cette collecte, de l'utilisation qui en sera faite et de plusieurs autres éléments requis par la loi;
- que, dans le cas de collecte par un moyen technologique, ces éléments requis par la loi, comme des buts poursuivis de la collecte, sont inclus dans ses politiques de confidentialité diffusées sur Québec.ca et sur les sites de prestation électronique de services où la collecte s'effectue;
- que le Curateur public diffuse sur Québec.ca ses règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels;
- que le Curateur public diffuse sur Québec.ca les fichiers et registres prévus par la loi dans le cadre de la protection des renseignements personnels.

#### 2.1.2 Responsabilité

Le Curateur public reconnaît son devoir de protéger les renseignements personnels qu'il détient, que leur conservation soit assurée par lui-même ou par un tiers.

Il met en œuvre des mesures servant à documenter en tout temps le respect de toutes les obligations en matière de protection des renseignements personnels et il prend les mesures nécessaires afin de protéger efficacement ces renseignements.

#### 2.1.3 Nécessité

Le Curateur public ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de sa mission. Au sein du Curateur public, le personnel n'accède qu'aux renseignements personnels dont il a besoin selon les fonctions exercées.

#### 2.1.4 Confidentialité

Tous les renseignements personnels détenus par le Curateur public concernant son personnel, les personnes représentées ou sous assistance, les représentantes et représentants légaux, les assistantes et assistants, ses



autres clientèles ou toute autre personne sont traités de manière confidentielle, conformément au cadre légal. Il prend les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les renseignements personnels, de leur collecte à leur destruction. Ces mesures tiennent compte de la sensibilité, de la finalité, de la quantité, de la répartition et du support des renseignements personnels.

Le Curateur public met en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer qu'un renseignement personnel est accessible uniquement aux personnes qui ont la qualité pour le recevoir et lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

Lorsqu'il recueille des renseignements personnels en offrant au public un produit ou un service technologique disposant de paramètres de confidentialité, le Curateur public s'assure que, par défaut, ces paramètres procurent le plus haut niveau de confidentialité sans aucune intervention de la personne concernée.

### **2.1.5 Consentement**

Lorsque la Loi sur l'accès en exige l'obtention, le Curateur public veille à ce que le consentement soit :

- manifeste, libre, éclairé et donné à des fins précises;
- demandé pour chacune de ces fins, en termes simples et clairs.

Le Curateur public s'assurera que le consentement obtenu ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé. S'il s'agit de renseignements sensibles, le consentement doit être donné de manière expresse.

Lorsqu'une situation l'exige dans le cadre de la réalisation de sa mission, le Curateur public veille à obtenir le consentement des personnes mineures âgées de 14 ans ou plus par celles-ci, le ou la titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur ou la tutrice.

Le Curateur public respecte les exigences légales en matière de consentement lors de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels. Entre autres, il veille au respect du caractère libre du consentement en s'assurant que ce dernier peut être retiré par les citoyens et citoyennes ou les membres de son personnel.

### **2.1.6 Exactitude**

Le Curateur public veille à ce que les renseignements personnels qu'il détient soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis.

### **2.1.7 Destruction**

Sous réserve des exigences du cadre légal, le Curateur public s'assure de détruire ou d'anonymiser les renseignements personnels détenus lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés sont réalisées, conformément à son calendrier de conservation et aux dispositions du *Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels*.

## **2.2 Principes directeurs d'application**

### **2.2.1 Droit des personnes concernées**

Sous réserve de ce que prévoient les lois applicables, toute personne concernée dont les renseignements personnels sont détenus par le Curateur public dispose notamment des droits suivants :

- Le droit d'accéder aux renseignements personnels détenus par le Curateur public et d'en obtenir une copie, que ce soit en format électronique ou non électronique;
- Le droit de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact détenu par le Curateur public;



- Le droit à la portabilité, c'est-à-dire que le Curateur public permet à toute personne d'obtenir, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, un renseignement personnel informatisé qu'elle a fourni ou de demander que celui-ci soit transmis à une autre personne ou à un organisme dans ce même format;
- Le droit d'être informée, le cas échéant, que des renseignements personnels sont utilisés pour prendre une décision fondée sur un traitement automatisé.

Conformément aux règles édictées par la Loi sur l'accès et la LCP, le Curateur public rend accessibles, pour la personne concernée, les renseignements personnels qui la concernent et, le cas échéant, les rectifie si cette personne, ou toute autre personne autorisée, en fait la demande.

Le Curateur public s'assure que toute demande d'accès à des renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci fait l'objet d'une vérification préalable de l'identité de la personne concernée.

Si celui-ci soulève des difficultés pratiques sérieuses, le Curateur public peut déroger au droit à la portabilité. Dans un tel cas, il documente le motif afin de démontrer, à la Commission d'accès à l'information, le bien-fondé de sa dérogation.

## **2.2.2 Gouvernance en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels**

### **2.2.2.1 Délégation des fonctions exigées par le cadre légal liées à la protection des renseignements personnels**

Le curateur public ou la curatrice publique délègue, en tout ou en partie, à un membre du personnel de direction, l'ensemble des fonctions prévues par la Loi sur l'accès, à savoir :

- l'accès aux documents;
- la protection des renseignements personnels.

La personne désignée à titre de responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels est assistée par le secteur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de la Direction du soutien à la mission.

Au Curateur public, ces deux fonctions sont assumées par une seule personne désignée comme responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (ci-après le ou la « responsable de l'accès »). Une ou plusieurs personnes sont désignées pour agir en qualité de substitut en l'absence du ou de la responsable de l'accès. La personne désignée comme responsable substitut exerce les mêmes fonctions que le ou la responsable de l'accès.

Le ou la responsable de l'accès exerce de manière autonome les fonctions déléguées par le curateur public ou la curatrice publique.

La personne désignée à titre de responsable de l'accès doit être en mesure d'obtenir toute information nécessaire à l'exercice de son rôle.

Le respect des obligations légales en matière de protection des renseignements personnels est une responsabilité partagée qui exige la collaboration de tous les membres du personnel du Curateur public.

### **2.2.2.2 Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et comité de protection des renseignements personnels**

Le Curateur public met en place deux comités visant à assurer une saine gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a une fonction stratégique et globale tandis que le comité de protection des renseignements personnels a un mandat plus opérationnel, en complémentarité avec le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Ces comités soutiennent l'organisme dans la mise en œuvre de la Loi sur l'accès et le respect des obligations qui en découlent.



Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels relève de la curatrice publique ou du curateur public. Ce comité est composé :

- de la personne désignée comme responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, qui en assure la présidence;
- de la personne responsable de la sécurité de l'information ou de son représentant ou de sa représentante, de la Direction de l'exploitation et de la sécurité de l'information;
- de la personne responsable de la gestion documentaire ou de son représentant ou de sa représentante, du Centre d'enregistrement et de traitement de l'information;
- de la personne responsable du Service de la recherche, des politiques et des statistiques ou de son représentant ou de sa représentante;
- de la personne responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité;
- d'un représentant ou d'une représentante de la Direction générale des affaires juridiques.

Le comité de protection des renseignements personnels relève du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et est composé :

- de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, qui en assure la présidence, avec l'assistance de l'équipe du secteur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels;
- de la personne responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité;
- d'un représentant ou d'une représentante de la Direction de l'exploitation et de la sécurité de l'information;
- d'un représentant ou d'une représentante de la Direction générale des affaires juridiques;
- d'un représentant ou d'une représentante du Service de la recherche, des politiques et des statistiques;
- d'un représentant ou d'une représentante du Centre d'enregistrement et de traitement de l'information.

### 2.2.3 Politique de confidentialité

En application du principe de transparence et en soutien au principe de confidentialité, le Curateur public informe les citoyens et citoyennes des fins et des modalités de traitement de leurs renseignements personnels et de leurs droits au moyen d'une politique de confidentialité qu'il rend accessible sur Québec.ca et sur les sites de prestation électronique de services où la collecte s'effectue.

Le Curateur public consulte son comité de protection des renseignements personnels sur toute nouvelle politique de confidentialité à mettre en œuvre.

### 2.2.4 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Le Curateur public procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée dans le contexte du traitement des renseignements personnels suivants :

- 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. Le Curateur public consulte son comité de protection des renseignements personnels, qui peut, à toute étape du projet, suggérer des mesures de protection des renseignements personnels applicables à ce projet.
- Avant de recueillir des renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel il 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'il entend communiquer des renseignements personnels, sans consentement des personnes concernées, conformément à l'article 68 de la Loi sur l'accès.
- Lorsqu'il 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.

L'obligation de réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée se limite aux projets d'acquisition, de développement et de refonte de systèmes d'information et de prestation électronique de services. Elle ne s'étend pas aux mises à jour desdits systèmes, sauf en présence d'une incidence importante sur la protection des renseignements personnels.

### 2.2.5 Incident de confidentialité

Tout incident de confidentialité est pris en charge conformément au processus de gestion des incidents de confidentialité du Curateur public.

Le Curateur public 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.

Tout incident de confidentialité est déclaré à la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, qui évalue le risque de préjudice pour les personnes concernées.

Si l'incident de confidentialité présente un risque de préjudice sérieux pour elles, le Curateur public avise, sans délai, les personnes concernées ou leur représentante ou représentant légal ainsi que la Commission d'accès à l'information.

Le Curateur public consigne systématiquement les incidents de confidentialité au registre, comme prévu à la section 2.2.6 de la présente politique.

La *Directive sur la gestion des incidents de sécurité de l'information (ORG-135)* établit les règles visant à accroître l'assurance de conformité du traitement d'un incident de sécurité quant à la disponibilité, à l'intégrité et à la confidentialité de l'information.

### 2.2.6 Tenue des registres exigés par le cadre légal

Conformément au cadre légal, le Curateur public crée, tient à jour et diffuse sur le site Québec.ca les registres suivants :

- Registre des communications de renseignements personnels sans le consentement d'une personne concernée;
- Registre des ententes de collecte;
- Registre des utilisations de renseignements personnels au sein du Curateur public à d'autres fins.

Également, le Curateur public crée et tient à jour les registres internes suivants :

- Registres des incidents de confidentialité selon la loi applicable;
- Registre d'anonymisation;
- Registre des communications de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence imminent.



## 2.2.7 Activités de recherche ou de sondage

### 2.2.7.1 Utilisation de renseignements dépersonnalisés à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques

Le Curateur public peut utiliser un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, lorsque son utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé.

### 2.2.7.2 Activité de sondage

Avant de procéder à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels, le Curateur public évalue la nécessité de recourir à un sondage. Le sondage et les renseignements personnels qu'il est prévu de collecter doivent être nécessaires à l'exercice des attributions de l'organisme.

Cette évaluation est réalisée par le comité de protection des renseignements personnels, qui évalue également la dimension éthique et recommande des mesures pour la protection des renseignements personnels aux étapes de leur cycle de vie, soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction ou l'anonymisation des renseignements personnels.

Seuls les renseignements personnels nécessaires à la réalisation du sondage doivent être collectés, utilisés ou communiqués. Par ailleurs, tous les renseignements personnels colligés dans le cadre du sondage ne doivent être utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été collectés, sous réserve des exceptions prévues par la Loi sur l'accès.

Le Curateur public veille au respect du principe de volontariat et proscrit tout recours à une manœuvre ayant pour but de contraindre le refus de répondre d'une personne sollicitée.

Le Curateur public consigne dans un registre établi à cette fin les communications de renseignements personnels et les ententes de collecte effectuées sans le consentement de la personne concernée (voir section 2.2.6). Il y consigne également les utilisations de ces renseignements lorsqu'elles visent une autre fin que celle qui était prévue au moment de la collecte.

Les règles à respecter afin de procéder à un sondage se trouvent dans la *Politique relative à l'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondages réalisés par le Curateur public ou par l'un de ses prestataires de services (ORG-012)*.

## 2.2.8 Captation de l'image et de la voix

### 2.2.8.1 Enregistrement entre employés et employées du Curateur public

L'image et la voix des employés et employées du Curateur public sont des renseignements personnels au sens de la Loi sur l'accès, et le Curateur public encadre ces enregistrements afin de respecter leur droit à la vie privée et également leur droit d'accès.

La *Directive sur le recours aux fonctionnalités d'enregistrement intégrées aux systèmes de visioconférence du Curateur public (ORG-151)* énonce les règles et le processus que tout membre du personnel doit suivre afin que les enregistrements soient traités conformément au cadre légal et en fonction des contraintes administratives du Curateur public.

Le Curateur public permet l'enregistrement de l'image et de la voix de ses employés et employées pour une utilisation asynchrone, uniquement s'il est nécessaire dans le cadre de leurs fonctions. Conformément au cadre légal, il recueille leur consentement.



### 2.2.8.2 Enregistrement entre employés et employées du Curateur public et ses partenaires

Lorsqu'ils enregistrent des rencontres auxquelles des partenaires externes participent, les employés et employées du Curateur public s'assurent de respecter les règles en matière de consentement et de protection des renseignements personnels tout au long du cycle de vie de ceux-ci.

### 2.2.8.3 Enregistrement du public, de personnes représentées ou sous assistance

Le Curateur public enregistre les appels téléphoniques entrants et sortants au secteur de l'accueil et renseignements de la Direction des communications uniquement aux fins :

- de formation des agents et agentes de service à la clientèle;
- d'application de l'approche qualité des appels de l'accueil et renseignements;
- d'évaluation d'une plainte.

La *Directive sur l'enregistrement des appels à l'accueil et renseignements de la Direction des communications (ORG-146)* détermine les règles régissant l'écoute téléphonique et l'enregistrement des appels entrants et sortants au secteur de l'accueil et renseignements de la Direction des communications du Curateur public.

Tout autre projet d'enregistrement des personnes doit être soumis au comité de protection des renseignements personnels, qui en évalue la nécessité et recommande des mesures appropriées de protection des renseignements personnels.

### 2.2.9 Vidéosurveillance

L'utilisation de la vidéosurveillance doit se faire en conformité avec le respect des droits de chacun et chacune et plus particulièrement avec le respect de la vie privée de tous et toutes. En effet, la collecte, le traitement et la conservation des images captées par les caméras doivent toujours se faire dans le respect des lois applicables.

S'il envisage d'utiliser une technologie de vidéosurveillance, pour des motifs sérieux et nécessaires liés à la sécurité des personnes, des biens ou de ses installations, le Curateur public veille à ce que les unités effectuent une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et consultent le comité de protection des renseignements personnels sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels.

La *Directive sur l'utilisation de la vidéosurveillance (ORG-143)* énonce les règles minimales en matière d'utilisation de la vidéosurveillance avec enregistrement au Curateur public.

### 2.2.10 Mesures de sécurité pour protéger les renseignements personnels

Le Curateur public met en œuvre des processus, des règles et des mesures pour protéger la confidentialité à chacune des étapes du cycle de vie des renseignements personnels.

Il met en œuvre des normes de sécurité généralement reconnues dans ce domaine pour protéger les renseignements personnels qu'il détient, et ce, pendant toute la période de conservation.

Lorsqu'elles sont appliquées, le Curateur public s'assure que les mesures de protection sont raisonnables, compte tenu notamment de la sensibilité des renseignements personnels et du contexte de leur utilisation.

Le Curateur public met en œuvre des mesures de sécurité qui se répartissent en trois grandes catégories, soit les mesures de sécurité technologiques, les mesures de sécurité physiques et les mesures de sécurité administratives.

Le Curateur public révisé périodiquement ses 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 ressources disponibles dans la page intranet du secteur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels renseignent sur le cycle de gestion d'un renseignement personnel, les règles, les rôles et responsabilités afférents ainsi que les mesures mises en œuvre par le Curateur public pour protéger les



renseignements personnels tout au long du cycle de vie d'un renseignement personnel qu'il détient en application de la présente politique.

La *Directive sur les accès à l'information disponible au système opérationnel du Curateur public (ORG-098)* énonce les règles d'accès au système opérationnel en s'assurant que l'information est accessible uniquement aux personnes autorisées dans l'exercice de leurs fonctions dans l'organisme.

## **2.2.11 Gestion des renseignements personnels des ressources humaines**

### **2.2.11.1 Embauche du personnel**

Aux fins de l'embauche du personnel, le personnel des ressources humaines du Curateur public ne recueille que les renseignements personnels nécessaires au traitement de l'évaluation des candidatures. Il s'agit généralement des renseignements transmis par les candidats et candidates.

### **2.2.11.2 Dossier du personnel**

Le personnel des ressources humaines recueille les renseignements nécessaires à la gestion du dossier du personnel du Curateur public, notamment :

- les informations relatives à son emploi;
- ses coordonnées;
- son assiduité;
- les événements liés à la formation et au développement professionnel, à la santé et sécurité au travail, à sa performance et à sa rémunération.

## **2.2.12 Gestion des documents et calendrier de conservation**

Le *Cadre de gestion de l'actif documentaire du Curateur public – Volets administratifs et mission (ORG-087)* décrit les rôles et responsabilités des unités administratives qui sont associées à la création, à l'indexation, à la description, à la conservation et à l'utilisation des documents créés ou reçus par le Curateur public dans le cours de ses activités administratives et de l'exercice de sa mission.

## **2.2.13 Traitement des demandes d'accès à un renseignement personnel**

La confidentialité des renseignements personnels détenus par le Curateur public est régie par deux lois, soit la Loi sur l'accès et la LCP.

Bien que le droit d'accès puisse être exercé en tout temps par les personnes ayant la qualité requise par la loi, l'accès aux documents contenant ces renseignements est assujéti à certaines restrictions identifiées dans ces lois.

Les documents administratifs suivants traitent des demandes d'accès à un renseignement personnel :

- La *Politique sur l'accès aux documents ou aux renseignements personnels, la rectification des renseignements personnels et la diffusion de l'information (ORG-002)*;
- La *Directive sur les demandes d'accès à un document ou à un renseignement détenu par le Curateur public en vertu de la Loi sur le curateur public (ORG-021)*; et
- La *Directive sur les demandes d'accès à un document ou à un renseignement détenu par le Curateur public en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) (ORG-057)*.



#### **2.2.14 Traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels**

Toute plainte relative aux pratiques de protection des renseignements personnels du Curateur public ou à sa conformité aux exigences du cadre légal qui concernent les renseignements personnels est transmise au Bureau des plaintes du Curateur public, lequel doit y répondre dans le délai indiqué dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

La plainte peut être transmise par les moyens décrits dans la *Politique de gestion des plaintes (ORG-005)*.

#### **2.2.15 Communication de renseignements personnels dans le cadre d'un contrat de service**

Le Curateur public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou à tout organisme si cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise qu'il confie à cette personne ou à cet organisme.

Le Curateur public s'assure de la nécessité, de la confidentialité et de la sécurité des renseignements à transmettre dans le cadre d'un contrat de service, et la communication doit être inscrite au registre des communications sans le consentement (voir section 2.2.6).

Lorsqu'il conclut un contrat de service impliquant la communication de renseignements personnels, le Curateur public prévoit, dans les documents d'appel d'offres, des dispositions permettant de s'assurer en tout temps du respect des règles applicables en matière de protection des renseignements personnels.

La *Politique en matière de gestion contractuelle impliquant une dépense de fonds publics (ORG-120)* énonce les règles à appliquer.

#### **2.2.16 Communication de renseignements personnels dans le cadre d'une entente**

Lorsqu'il conclut une entente impliquant la communication de renseignements personnels, le Curateur public s'assure de la nécessité, de la confidentialité et de la sécurité des renseignements à transmettre.

S'il s'agit de renseignements personnels communiqués sans le consentement des personnes concernées, il réalise au préalable une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (voir section 2.2.4) et transmet l'entente comprenant les clauses exigées par la loi à la Commission d'accès à l'information. La communication doit être inscrite au registre des communications sans le consentement (voir section 2.2.6).

#### **2.2.17 Formation et sensibilisation à la protection des renseignements personnels**

La formation et la sensibilisation du personnel du Curateur public sont des éléments clés de la protection de la vie privée. Cela implique notamment de le former sur les exigences légales, mais aussi sur les règles de gouvernance du Curateur public. En effet, les membres du personnel doivent connaître leurs rôles et leurs responsabilités pour assurer la protection des renseignements personnels.

Tous les membres du personnel sont assujettis à la formation et à la sensibilisation obligatoire aux risques associés aux systèmes d'information et à la protection des renseignements personnels.

Au besoin, le Curateur public fournit aux membres du personnel concernés une formation spécialisée liée aux défis de leurs fonctions relatifs à la protection des renseignements personnels.

#### **2.2.18 Reddition de comptes en matière de protection des renseignements personnels**

Le Curateur public insère dans son rapport annuel de gestion un bilan sur les activités de protection des renseignements personnels.

À l'interne, le mécanisme de reddition de comptes consiste en un bilan annuel déposé par le ou la responsable de l'accès auprès du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, qui à son tour effectue un suivi auprès du curateur public ou de la curatrice publique. La personne responsable de l'accès peut en



tout temps porter directement à l'attention du curateur public ou de la curatrice publique tout sujet qu'elle juge pertinent.

### **2.2.19 Mesures disciplinaires**

Lorsqu'il ou elle contrevient à la présente politique ou au cadre de protection des renseignements personnels qui en découle, un membre du personnel ou un ou une gestionnaire s'expose à des mesures disciplinaires, administratives ou légales, en fonction de la gravité de son geste, et ce, conformément au cadre légal applicable.

### **2.2.20 Mise à jour de la Politique**

Cette politique est mise à jour au besoin ou dans un délai n'excédant pas cinq ans.

## **3 Rôles et responsabilités**

La protection des renseignements personnels que le Curateur public détient repose sur l'engagement de tous et toutes, plus particulièrement des personnes ci-dessous.

### **3.1 Le curateur public ou la curatrice publique**

#### **3.1.1 Ses rôles**

- Adopter les règles encadrant la gouvernance du Curateur public à l'égard des renseignements personnels.
- Veiller au respect de la Loi sur l'accès et de la LCP en matière de protection des renseignements personnels.

#### **3.1.2 Ses responsabilités**

- Désigner une personne responsable de la protection des renseignements personnels, ainsi que son substitut, et en aviser par écrit la Commission d'accès à l'information dans les délais fixés par la Loi sur l'accès, si lui ou elle-même n'exerce pas ces fonctions.
- Veiller à ce que la personne désignée comme responsable de la protection des renseignements personnels exerce les fonctions déléguées de façon autonome.
- Transmettre avec diligence à la personne désignée à titre de responsable de l'accès toute demande écrite d'accès à des renseignements personnels adressée à sa personne.
- Veiller à ce que le Curateur public maintienne les registres exigés par la loi en matière de protection des renseignements personnels.
- Veiller à la constitution du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et de tout comité nécessaire dans le cadre de la mise en application de la Loi sur l'accès et de la LCP en ce qui concerne la protection des renseignements personnels.

### **3.2 Le curateur public adjoint ou la curatrice publique adjointe**

#### **3.2.1 Son rôle**

- Assister le curateur public ou la curatrice publique afin d'assurer le respect de la Loi sur l'accès et de la LCP en matière de protection des renseignements personnels.



### **3.2.2 Ses responsabilités**

- Conseiller le curateur public ou la curatrice publique sur l'alignement stratégique des politiques et directives organisationnelles, notamment liées à la gouvernance et à la sécurité de l'information.
- Sensibiliser les directions générales sous sa responsabilité à l'importance de protéger les renseignements personnels, en collaboration avec le ou la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

### **3.3 La personne responsable de la protection des renseignements personnels ou son substitut**

#### **3.3.1 Son rôle**

- Assurer la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels, déléguée par le curateur public ou la curatrice publique.

#### **3.3.2 Ses responsabilités**

- Présider le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et le comité de protection des renseignements personnels.
- Contribuer à l'évaluation du niveau de risque de préjudice sérieux pour les personnes dont les renseignements sont concernés par un incident de confidentialité et tenir le registre de ces incidents.
- Évaluer la protection des renseignements personnels des projets de sondage ou autres projets du Curateur public et consulter le comité de protection des renseignements personnels au besoin.
- Collaborer à la réalisation des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée par les unités administratives concernées et à la consultation du comité de protection des renseignements personnels.
- Voir à l'évaluation de la pertinence des enregistrements demandés par le personnel du Curateur public.
- Veiller à la sensibilisation et à la formation des membres du personnel sur les obligations et les pratiques en matière de protection des renseignements personnels.
- Veiller à l'établissement et à la mise à jour des fichiers de renseignements personnels et des registres à diffuser sur Québec.ca.
- Assurer la reddition de comptes en matière de protection des renseignements personnels, conformément aux exigences légales.
- Agir à titre de répondante ou répondant principal pour toute interaction avec la Commission d'accès à l'information concernant la protection des renseignements personnels.
- Conseiller les responsables de directions générales et statuer sur des questions en matière de protection de renseignements personnels ou confidentiels.
- Conseiller le curateur public ou la curatrice publique et lui formuler des recommandations ou des avis sur l'application de la présente politique.

### **3.4 Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels**

#### **3.4.1 Son rôle**

- Soutenir la curatrice publique ou le curateur public dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations en vertu du cadre légal.



### **3.4.2 Ses responsabilités**

- Recommander des processus et des règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels.
- Définir et approuver les orientations en matière de protection des renseignements personnels.
- Planifier et veiller à la réalisation des activités de formation.
- Promouvoir les orientations, les directives et les décisions formulées par la Commission d'accès à l'information en matière de protection des renseignements personnels.
- Évaluer annuellement le niveau de protection des renseignements personnels.
- Effectuer un suivi des activités en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels auprès de la curatrice publique ou du curateur public.

## **3.5 Le comité de protection des renseignements personnels**

### **3.5.1 Ses rôles**

- Soutenir le Curateur public dans l'exécution de ses obligations en matière de protection des renseignements personnels.
- Recommander, en complémentarité avec le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, des règles encadrant la gouvernance du Curateur public à l'égard des renseignements personnels.

### **3.5.2 Ses responsabilités**

- Évaluer les projets de sondage nécessitant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels.
- Rendre un avis et commenter les documents produits par le Curateur public dans le cadre de sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels.
- Rendre un avis et suggérer, dans le cadre d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, des mesures de protection concernant tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information, incluant la vidéosurveillance et l'instauration d'une nouvelle technologie.
- Sur demande, formuler un avis de conformité en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de l'application de toute politique ou directive impliquant des renseignements personnels.
- Veiller à la rédaction des politiques de confidentialité en des termes simples et clairs, à leur diffusion et à leur révision périodique.

## **3.6 La personne responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité**

### **3.6.1 Son rôle**

- Soutenir et accompagner le personnel et les gestionnaires du Curateur public dans une réflexion éthique sur des enjeux de protection des renseignements personnels.

### **3.6.2 Ses responsabilités**

- Contribuer à l'évaluation de la pertinence des enregistrements demandés par le personnel du Curateur public.



- Contribuer aux mandats du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et du comité de protection des renseignements personnels.

### **3.7 La personne responsable de la gestion des documents**

#### **3.7.1 Ses rôles**

- Offrir un service-conseil en gestion documentaire aux unités administratives du Curateur public.
- Analyser et planifier les besoins et les actions concernant la gestion des documents et des archives qui impliquent la protection de renseignements personnels.
- Veiller au respect des obligations légales concernant la conservation et la destruction des documents.

#### **3.7.2 Ses responsabilités**

- S'assurer que les délais de conservation des renseignements personnels prévus par le calendrier de conservation du Curateur public respectent les normes en la matière.
- S'assurer que les moyens utilisés pour la destruction des renseignements personnels sont sécuritaires et assurent leur caractère confidentiel.
- Contribuer aux mandats du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et du comité de protection des renseignements personnels.

### **3.8 La personne responsable de la Direction générale de l'innovation et de la transformation**

#### **3.8.1 Son rôle**

- Déployer et gérer les contrôles de sécurité de l'information au sein du Curateur public et agir à titre de principal point de contact pour les questions de sécurité de l'information.

#### **3.8.2 Ses responsabilités**

- Informer la personne responsable de l'accès de tout nouveau projet impliquant des renseignements personnels afin d'évaluer les risques relatifs à la vie privée.
- Contribuer aux mandats du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et du comité de protection des renseignements personnels.

### **3.9 Le ou la gestionnaire d'une unité administrative**

#### **3.9.1 Son rôle**

- Assurer la mise en œuvre de la présente politique en veillant à la protection des renseignements personnels détenus par l'unité administrative qu'il ou elle dirige.

#### **3.9.2 Ses responsabilités**

- Faire respecter les mesures de sécurité mises en œuvre par le Curateur public pour assurer la protection des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie.
- Participer, conformément au cadre de gestion de la sécurité de l'information, à la gestion de tout incident de sécurité ou de confidentialité relativement aux renseignements personnels dont il ou elle a la responsabilité.



- Mettre en œuvre des processus permettant 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 les renseignements sont utilisés uniquement aux fins prévues et pour la durée nécessaire.
- Collaborer avec le secteur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs rôles et responsabilités (inventaire des fichiers de renseignements personnels, tenue des registres, reddition de comptes et autres obligations légales).
- Aviser le comité de protection des renseignements personnels de tout projet impliquant le traitement de renseignements personnels (voir le point 2.2.4).
- Collaborer au processus d'analyse des plaintes sur la protection des renseignements personnels et mettre en œuvre les recommandations.
- Sensibiliser le personnel sous leur responsabilité à l'importance de protéger les renseignements personnels, en collaboration avec le ou la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.
- S'assurer que le personnel sous leur responsabilité participe aux formations relatives à la protection des renseignements personnels offertes par le Curateur public.
- Prendre les mesures appropriées en cas de manquement à la présente politique ou aux règles de protection des renseignements personnels par un membre du personnel sous leur responsabilité.

### **3.10 Le personnel du Curateur public qui traite les renseignements personnels**

#### **3.10.1 Son rôle**

- Collaborer à la mise en œuvre de la présente politique.

#### **3.10.2 Ses responsabilités**

- Agir avec précaution et intégrer les principes énoncés à la présente politique à ses activités.
- N'accéder qu'aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
- N'intégrer et ne conserver les renseignements personnels que dans les dossiers destinés à l'accomplissement de ses fonctions.
- Conserver les dossiers destinés à l'accomplissement de ses fonctions de manière que seules les personnes autorisées y aient accès.
- Protéger l'accès aux renseignements personnels en sa possession ou auxquels il a accès.
- S'abstenir de communiquer les renseignements personnels dont il prend connaissance dans l'exercice de ses fonctions, à moins d'être dûment autorisé à le faire.
- S'abstenir 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 maintenir ses obligations de confidentialité.
- Détruire tout renseignement personnel conformément au calendrier de conservation du Curateur public.
- Participer aux activités de sensibilisation et de formation en matière de protection des renseignements personnels qui lui sont destinées.



- Signaler tout manquement ou 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 aux règles du Curateur public décrites dans la *Directive sur la gestion des incidents de sécurité de l'information (ORG-135)*.

## 4 Définitions

### Cycle de vie

Ensemble des étapes visant le traitement d'un renseignement personnel, soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction.

### Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

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

Accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel, son utilisation ou sa communication, de même que sa perte ou toute autre forme d'atteinte à sa protection.

### Personne concernée

Personne physique à qui se rapportent les renseignements personnels.

### Préjudice sérieux

Acte ou événement susceptible de porter atteinte à la personne concernée ou à ses biens et de nuire à ses intérêts de manière non négligeable. Il peut conduire, par exemple : à l'humiliation, à une atteinte à la réputation, à une perte financière, à un vol d'identité, à des conséquences négatives sur un dossier de crédit ou à une perte d'emploi.

### 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. Un renseignement personnel peut être recueilli (par exemple : sondage, outils analytiques Web, etc.), créé (par exemple : numéro de permis de conduire) ou inféré, c'est-à-dire déduit à partir d'autres renseignements (par exemple : score de risque).

### Renseignement personnel détenu par le Curateur public

Renseignement personnel qui est sous la responsabilité du Curateur public, que sa conservation soit assurée par lui-même ou par un tiers, qu'il soit régi par la Loi sur le curateur public ou la Loi sur l'accès.

### Renseignement personnel informatisé

Renseignements personnels que la personne a fournis directement au Curateur public, comme ceux qu'elle aurait déposés dans son dossier électronique. Cela vise également les renseignements personnels recueillis indirectement auprès de la personne, par exemple ceux qui sont générés par son activité, comme un historique des actions faites dans un dossier numérique.

### Renseignement personnel sensible

Renseignement personnel qui suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, du fait de sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication.

### Secret professionnel

Devoir d'un professionnel ou d'une professionnelle de ne pas partager les informations confidentielles qu'un client ou une cliente lui a confiées.



## Traitement de renseignement personnel

Opérations impliquant des renseignements personnels telles que la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation, l'anonymisation ou la destruction.

## 5 Cadre de référence

### 5.1 Cadre légal

- [Charte des droits et libertés de la personne](#)
- [Code civil du Québec \(RLRQ\)](#)
- [Loi sur le curateur public \(RLRQ, chapitre C-81\)](#)
- [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(RLRQ, chapitre A-2.1\)](#)
- [Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement \(RLRQ, chapitre G-1.03\)](#)
- [Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels \(RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2\)](#)
- [Loi sur les contrats des organismes publics \(RLRQ, chapitre C-65.1\)](#)
- [Règlement sur les incidents de confidentialité \(RLRQ, chapitre A-2.1, r. 3.1\)](#)
- [Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels \(RLRQ, chapitre A-2.1, r. 0.1\)](#)
- [Règlement sur les politiques de confidentialité des organismes publics recueillant des renseignements personnels par un moyen technologique \(RLRQ, chapitre A-2.1, r. 4.1\)](#)

### 5.2 Cadre gouvernemental

- [Lignes directrices 2023-1 – Consentement : critères de validité de la Commission d'accès à l'information du Québec](#)
- [Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de la Commission d'accès à l'information du Québec](#)

### 5.3 Cadre administratif interne

- *Politique sur l'accès aux documents ou aux renseignements personnels, la rectification des renseignements personnels et la diffusion de l'information (ORG-002)*
- *Politique relative à l'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondages réalisés par le Curateur public ou par l'un de ses prestataires de services (ORG-012)*
- *Politique sur la sécurité de l'information (ORG-014)*
- *Cadre de gestion de la sécurité de l'information (ORG-141)*
- *Directive sur les demandes d'accès à un document ou à un renseignement détenu par le Curateur public en vertu de la Loi sur le curateur public (ORG-021)*
- *Directive sur les demandes d'accès à un document ou à un renseignement détenu par le Curateur public en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) (ORG-057)*
- *Directive relative à la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (ORG-128)*



- Directive sur le recours aux fonctionnalités d'enregistrement intégrées aux systèmes de visioconférence du Curateur public (ORG-151)
- Cadre de gestion de l'actif documentaire du Curateur public – Volets administratifs et mission (ORG-087)
- Directive sur les accès à l'information disponible au système opérationnel du Curateur public (ORG-098)
- Directive sur l'utilisation sécuritaire des appareils et des services technologiques mis à la disposition des utilisateurs (ORG-118)
- Directive sur la gestion des incidents de sécurité de l'information (ORG-135)
- Politique de gestion des plaintes (ORG-005)
- Directive sur l'enregistrement des appels à l'accueil et renseignements de la Direction des communications (ORG-146)
- Directive sur l'utilisation de la vidéosurveillance (ORG-143)
- Politique en matière de gestion contractuelle impliquant une dépense de fonds publics (ORG-120)

#### 5.4 Autres documents connexes

- Calendrier de conservation
- [Politique de confidentialité du Curateur public du Québec](#)
- [Politique de confidentialité – Services en ligne de la mesure d'assistance](#)

## 6 Historique

Description et source du changement	Date d'adoption ou de mise à jour
Création à la suite de l'introduction de nouvelles règles en matière de protection des renseignements personnels conformément à la <i>Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels</i> (LQ 2021, c 25).	2026-06-11

Document adopté par

Original signé par Julie Baillargeon-Lavergne, le 11 juin 2026

\_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

M<sup>e</sup> Julie Baillargeon-Lavergne, curatrice publique

