



DIRECTIVE DE GOUVERNANCE À L'ÉGARD DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

MINISTÈRE DES AFFAIRES
MUNICIPALES ET DE L'HABITATION

SEPTEMBRE 2023

Ce document a été réalisé par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH).

Il est publié en version électronique à l'adresse suivante : www.mamh.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-95926-7 (PDF)

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés. La reproduction de ce document par quelque procédé que ce soit et sa traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation des Publications du Québec.

© Gouvernement du Québec, ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, 2023

Table des matières

Contexte	5
Objectifs de la directive	5
Champ d'application et définitions	5
Champ d'application.....	6
Définitions	6
Renseignements personnels	6
Cycle de vie.....	7
Consentement.....	7
Incident de confidentialité	7
Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. 7	
Engagements - Cycle de vie	8
Collecte.....	8
Utilisation	8
Communication	9
Conservation.....	10
Destruction.....	10
Rôles et responsabilités	10
Sous-ministre	10
Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	10
Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	11
Conseiller en accès à l'information et en protection des renseignements personnels	11
Répondant en éthique.....	12
Tous les gestionnaires	12
Tous les employés	12
Activités de formation et de sensibilisation	13
Description des activités de formation et de sensibilisation	13

Protection des renseignements personnels lors d'un sondage.....	13
Évaluations	13
Nécessité du sondage.....	13
Aspect éthique.....	14
Complément d'information	14
Entrée en vigueur.....	15
Annexe 1 : Processus de traitement des plaintes.....	16
Principes directeurs et confidentialité.....	16
Coordonnées	16

MISE À JOUR À VENIR

Contexte

La *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* a été adoptée le 21 septembre 2021 et vise à protéger la vie privée des citoyens en modernisant les règles protégeant les renseignements personnels au Québec. Les modifications apportées entrent progressivement en vigueur jusqu'en 2024. Elles sont introduites dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1), ci-après nommée « *Loi sur l'accès* ».

La réforme introduite par cette loi permet aux règles entourant la protection des renseignements personnels d'être mieux adaptées au contexte actuel de l'environnement numérique et technologique.

Objectifs de la directive

Le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, ci-après nommé « Ministère », est responsable, tout au long de leur cycle de vie, de la protection des renseignements personnels qu'il détient lui-même ou par un tiers.

De ce fait, la présente directive vise à :

- Élaborer des règles de gouvernance quant à la protection des renseignements personnels;
- Soutenir le Ministère dans l'accomplissement de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations conformément à la *Loi sur l'accès*;
- Déterminer les rôles et les responsabilités des membres de son personnel;
- S'inscrire dans un processus d'amélioration continue de ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels;
- Faire participer chaque employé à la consolidation d'une culture organisationnelle de protection des renseignements personnels.

Champ d'application et définitions

Cette directive est établie conformément à l'article 63.3 de la *Loi sur l'accès*, lequel est entré en vigueur le 22 septembre 2023.

63.3. Un organisme public doit publier sur son site Internet des règles encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels. Ces règles doivent être approuvées par son comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Elles peuvent prendre la forme d'une politique, d'une directive ou d'un guide et doivent notamment prévoir les rôles et les responsabilités des membres de son personnel tout au long du cycle de vie de ces renseignements ainsi qu'un processus de traitement des plaintes relatives à la protection de ceux-ci. Les règles incluent une description des activités de formation et de sensibilisation que l'organisme offre à son personnel en matière de protection des renseignements personnels.

Ces règles incluent également les mesures de protection à prendre à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre d'un sondage, dont une évaluation de :

1° la nécessité de recourir au sondage;

2° l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

Un règlement du gouvernement peut déterminer le contenu et les modalités de ces règles.

2021, c. 25, a. 15.

Champ d'application

La présente directive s'applique à tous les membres du Ministère, y compris les cadres, les employés occasionnels, les étudiants, les stagiaires, ainsi que le personnel du cabinet dans les activités liées au Ministère, et ce, lorsqu'ils recueillent, utilisent, communiquent, conservent ou détruisent des renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions. Elle s'applique à tous les renseignements, quel que soit leur support, de leur collecte à leur destruction.

Définitions

Dans la présente directive, on entend par :

Renseignements personnels

L'article 54 de la *Loi sur l'accès* définit un renseignement personnel comme un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement ou indirectement.

La confidentialité des renseignements personnels découle du droit à la vie privée, qui permet à toute personne d'exercer un contrôle sur l'utilisation et la circulation de ses renseignements comme prévu à l'article 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (chapitre 12), ci-après nommée « *Charte* ».

Exemples de catégories de renseignements personnels :

- Renseignements d'identification (adresse, sexe, âge, numéro d'assurance sociale, etc.)
- Renseignements financiers (revenu d'une personne, numéro de compte bancaire, etc.)
- Renseignements relatifs au travail (dossier disciplinaire, salaire, etc.)
- Renseignements scolaires et relatifs à la formation (diplômes, curriculum vitæ, etc.)
- Renseignements relatifs à la situation sociale ou familiale (état civil, bénéficiaire d'aide sociale ou de chômage, etc.)

Cycle de vie

Le Ministère est responsable des renseignements personnels recueillis, conservés, utilisés, communiqués et détruits dans le cadre de l'exécution de ses mandats :

- **Collecte** : première étape du cycle de vie du renseignement personnel où le renseignement personnel est recueilli, créé ou inféré (déduit à partir d'autres renseignements).
- **Utilisation** : deuxième étape du cycle de vie où le renseignement personnel est utilisé par les personnes autorisées au sein du Ministère.
- **Communication** : troisième étape du cycle de vie où le renseignement personnel est communiqué à un tiers.
- **Conservation** : quatrième étape du cycle de vie où le Ministère garde des renseignements personnels, sous quelque forme que ce soit, et ce, peu importe que les renseignements soient activement utilisés ou non.
- **Destruction** : dernière étape du cycle de vie où le Ministère détruit le renseignement personnel mettant fin au cycle de vie.

Consentement

Conformément à l'article 53.1 de la *Loi sur l'accès*, le consentement doit répondre aux cinq critères suivants :

- **Manifeste** : il doit être évident, certain, indiscutable et ne laisser aucun doute sur la volonté exprimée par la personne concernée.
- **Libre** : le consentement est 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.
- **Durée variable** : le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles la personne concernée a consenti.

Incident de confidentialité

Un incident de confidentialité correspond à tout accès, utilisation ou communication non autorisés par la *Loi sur l'accès* d'un renseignement personnel, de même qu'à la perte d'un renseignement personnel ou à toute autre atteinte à sa protection.

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

Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, ci-après nommé « comité AIPRP », veille au respect des obligations légales et réglementaires par la mise en œuvre de mesures et de pratiques adéquates. Il établit les priorités d'action en vue de favoriser une culture organisationnelle axée sur les bonnes pratiques en matière d'accès à l'information, de même que de protection des renseignements personnels.

Engagements - Cycle de vie

Collecte

Le Ministère ne recueille 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, respectant ainsi le critère de nécessité de la collecte prévu à l'article 64 de la *Loi sur l'accès*. Les renseignements personnels sont recueillis notamment pour les fins suivantes :

- La communication entre les citoyens et les services à la clientèle;
- La tenue de sondages;
- 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 et le respect des obligations légales.

L'article 65 de la *Loi sur l'accès* indique que le Ministère est tenu d'informer la personne concernée lors de la collecte, et par la suite sur demande, de certaines informations :

- Préciser que la collecte est effectuée par le Ministère ou en son nom
- 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
 - Une demande est obligatoire quand elle est directement liée à une attribution de l'organisme et qu'il ne pourrait offrir le service sans recueillir le renseignement personnel
- Expliquer les conséquences pour la personne concernée d'un refus de répondre à la demande de renseignements
- Rappeler à la personne concernée son droit d'accès à ses renseignements personnels et à son droit de rectification prévu par la *Loi sur l'accès*.

Utilisation

Le Ministère utilise les renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Il 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 les cas prévus au deuxième alinéa de l'article 65.1 de la *Loi sur l'accès*, lorsque l'utilisation des renseignements personnels est :
 - à des fins compatibles avec celles 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 sur l'accès*.

Communication

L'article 68 de la *Loi sur l'accès* permet de communiquer des renseignements personnels recueillis sans le consentement de la personne visée à :

- Un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement, lorsque cette communication est nécessaire à l'exercice des attributions de l'organisme receveur ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion ou lorsque la communication est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- Une personne ou à un organisme, lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient ou lorsque cette communication est nécessaire dans le cadre de la prestation d'un service à rendre à la personne concernée par un organisme public, notamment aux fins de l'identification de cette personne.

La communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées afin de prévenir un acte de violence d'après l'article 59.1 de la *Loi sur l'accès* doit s'effectuer conformément à la Directive sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes.

Hormis le cas d'une communication dans le but de prévenir un acte de violence, la communication des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées ne peut s'effectuer que si le Ministère fait une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, ci-après nommée « ÉFVP », qui conclut que certains critères sont respectés.

Il doit le faire notamment dans les cas suivants :

- Le Ministère doit procéder à une ÉFVP avant de communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques.
- Également, le Ministère doit mener une ÉFVP notamment pour tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant des renseignements personnels.

Conservation

Le Ministère applique les mesures technologiques, physiques et organisationnelles de sécurité de l'information prévues par la Directive gouvernementale sur la sécurité de l'information réalisée par le Secrétariat du Conseil du trésor afin de protéger les renseignements personnels détenus pendant toute la durée de leur conservation. Durant cette période, le Ministère s'assure de la qualité des renseignements personnels qu'il détient en veillant à ce que ces derniers demeurent fiables et à jour. Ces mesures sont révisées de manière périodique afin de s'assurer qu'elles soient toujours bien appliquées et pleinement efficaces compte tenu de l'évolution des 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. Ils sont par la suite conservés pendant la période supplémentaire prévue aux règles de conservation approuvées par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Destruction

Le Ministère détruit de façon sécuritaire les renseignements personnels lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis sont accomplies suivant l'article 73 de la *Loi sur l'accès*, sous réserve des lois applicables quant à leur conservation.

Rôles et responsabilités

Sous-ministre

- Établir la composition du comité AIPRP et superviser ses activités en matière de protection des renseignements personnels;
- Prendre connaissance des recommandations et des avis provenant du comité AIPRP;
- Déléguer les responsabilités liées à la protection des renseignements au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

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

- Soutenir le Ministère et le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels dans l'exercice de leurs obligations en vertu de la *Loi sur l'accès*;
- Participer à la mise en place et au développement de bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels;
- Définir et approuver les orientations en matière de protection des renseignements personnels;
- Approuver et mettre à jour les règles de gouvernance à l'égard des renseignements personnels;

- Collaborer avec le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels lors d'une ÉFVP;
- Rendre un avis et suggérer des mesures de protection sur tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information;
- Favoriser la formation continue du personnel par l'organisation d'activités de sensibilisation et de formation;
- Promouvoir les orientations, les directives et les décisions formulées en lien avec les renseignements personnels;
- Évaluer le niveau de protection des renseignements personnels au sein du Ministère et en faire rapport au sous-ministre à sa demande;
- Consulter les règles prescrites dans la Directive sur les sondages réalisés par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir ou l'un de ses mandataires lorsque le contexte s'y prête et avec les adaptations nécessaires, et ce, dans le cadre de l'évaluation d'un sondage;
- Assurer la tenue des registres et inventaires en matière de protection des renseignements personnels.

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

- Coordonner les activités du comité AIPRP et veiller à ce qu'il dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses rôles et responsabilités;
- S'assurer que le Ministère dispose des ressources nécessaires pour se conformer aux exigences législatives et mettre en place les moyens appropriés pour y parvenir;
- Veiller au respect et à la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès*;
- Garantir le respect du droit à la vie privée et du droit à l'information prévus aux articles 5 et 44 de la *Charte*;
- Assurer le traitement des demandes de communication ou de rectification de renseignements personnels;
- Produire l'ensemble de la reddition de comptes en matière de protection des renseignements personnels;
- Agir comme responsable des plaintes sur la protection des renseignements personnels;
- Rédiger les ÉFVP en collaboration avec le comité AIPRP.

Conseiller en accès à l'information et en protection des renseignements personnels

- Soutenir le personnel, les gestionnaires et le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels dans l'application de la présente directive et émettre des recommandations en appui à la prise de décision;
- Accompagner les secteurs dans l'identification des risques en matière de protection des renseignements personnels;

- Offrir son soutien dans le processus de rédaction des ÉFVP.

Répondant en éthique

- Participer à l'évaluation des enjeux éthiques dans le cadre de l'analyse d'un sondage par le comité AIPRP;
- Implanter et soutenir une culture éthique en suscitant la réflexion et en mobilisant le personnel sur les enjeux éthiques en lien avec la protection des renseignements personnels.

Tous les gestionnaires

- Formuler des attentes spécifiques pour le personnel en matière de protection des renseignements personnels et offrir de l'assistance aux employés qui consultent des renseignements personnels de manière quotidienne;
- Collaborer avec le comité AIPRP et le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs rôles et responsabilités (p. ex. incident de confidentialité, inventaire des fichiers de renseignements personnels, reddition de comptes et autres obligations);
- Aviser le comité AIPRP de tout projet de son secteur qui met en cause des renseignements personnels, notamment ceux concernant l'acquisition, le développement et la refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services qui collecte, utilise, conserve, communique ou détruit des renseignements personnels et mettre en œuvre les recommandations;
- Œuvrer, dans une optique d'amélioration continue et de gestion de risques, au développement d'une culture organisationnelle favorable à la protection des renseignements personnels;
- Collaborer au processus d'analyse des plaintes sur la protection des renseignements personnels et mettre en œuvre les recommandations.

Tous les employés

- Prendre connaissance de la présente directive;
- Participer aux activités de sensibilisation et de formation organisées notamment par le comité AIPRP en matière de protection des renseignements personnels et consulter les ressources disponibles;
- Aviser sans délai son gestionnaire, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ou le responsable de la sécurité de l'information en cas de doutes sérieux quant à la survenance d'un incident de confidentialité;
- Appliquer les pratiques reconnues en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions.

Activités de formation et de sensibilisation

Description des activités de formation et de sensibilisation

Voici une liste non exhaustive des activités et ressources offertes au personnel visant à assurer un niveau de connaissances appropriées, le développement et le perfectionnement d'habiletés en matière de protection des renseignements personnels :

- Activité de formation et de sensibilisation annuelle auprès de l'ensemble du personnel;
- Guide pratique et aide-mémoire sur les bonnes pratiques et le développement d'habiletés;
- Note d'information envoyée au personnel concernant notamment les développements en matière de protection des renseignements personnels.

Protection des renseignements personnels lors d'un sondage

Conformément à l'article 63.3 de la *Loi sur l'accès*, certaines mesures de protection à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés par le Ministère ou son mandataire dans le cadre d'un sondage doivent être mises en place :

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

Évaluations

Nécessité du sondage

La nécessité de recourir au sondage doit être évaluée avant tout sondage. Pour ce faire, les secteurs qui projettent de recourir au sondage doivent vérifier :

- S'il y a un lien rationnel (logique et justifié) entre l'utilisation et la collecte des renseignements personnels et l'objectif poursuivi;
- Si les objectifs que le Ministère poursuit sont légitimes, importants et réels;
- S'il s'agit d'un usage des renseignements personnels qui est nécessaire à la réalisation d'une attribution du Ministère ou de l'un de ses programmes.

Les secteurs doivent également être en mesure d'expliquer la nécessité du sondage, notamment auprès du comité AIPRP.

Aspect éthique

L'évaluation éthique d'un sondage repose sur une démarche de réflexion qui suppose une prise de conscience des risques, potentiels et réels, d'un projet de sondage. Pour ce faire, le répondant en éthique, dans le cadre des travaux du comité AIPRP, doit être en mesure d'identifier les risques, d'évaluer leur probabilité ainsi que l'ampleur des inconvénients pouvant découler du sondage en se basant sur des valeurs. Fondée sur des valeurs et des principes, l'évaluation éthique tient compte du droit des parties en cause et se soucie des personnes concernées.

Les principes en cause dans l'évaluation éthique d'un sondage sont :

- Le maintien de la confiance des citoyens;
- La protection de la vie privée;
- La possibilité pour toute personne sondée d'exercer son libre choix sur la participation au sondage.

Complément d'information

Pour de plus amples informations concernant les exigences minimales du Ministère quant à la protection des renseignements personnels lors de sondages comprenant la cueillette ou la communication de renseignements personnels, qu'ils soient réalisés par un secteur du Ministère, un membre du personnel de ce secteur ou un mandataire du Ministère, se référer à la Directive sur les sondages réalisés par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir ou l'un de ses mandataires.

Entrée en vigueur

Conformément à l'article 63.3 de la *Loi sur l'accès*, les règles contenues dans cette directive sont approuvées par le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

La présente directive ne remplace pas la Directive sur les sondages réalisés par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir ou l'un de ses mandataires. Cette dernière continue de s'appliquer lorsque le contexte s'y prête, et ce, avec les adaptations nécessaires.

La présente directive entre en vigueur par résolution unanime des membres du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, le tout en date du 22 septembre 2023.

Annexe 1 : Processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels permet à une personne qui est insatisfaite des mesures de protection en place au Ministère de communiquer avec le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels qui agit également en tant que responsable des plaintes sur la protection des renseignements personnels. En cas de conflit d'intérêts, le sous-ministre adjoint à l'administration peut agir en tant que responsable des plaintes sur la protection des renseignements personnels.

Tout membre du personnel du Ministère saisi d'une plainte relative à la protection des renseignements personnels doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Principes directeurs et confidentialité

Toute plainte doit être traitée avec impartialité et avec un esprit critique dans le but d'apporter les correctifs ou améliorations qui s'imposent. Les plaintes sont traitées de manière à favoriser la projection d'une image positive et d'ouverture par rapport aux demandes et aux revendications des plaignantes et plaignants. Aussi une plainte s'avérant non fondée peut quand même donner lieu à la formulation de pistes d'amélioration.

L'identité de la plaignante ou du plaignant est protégée par défaut. La personne responsable du traitement de la plainte sur la protection des renseignements personnels doit lui demander la permission de lever son anonymat pour les secteurs pertinents si l'analyse de la plainte le requiert. Si un refus empêche la personne responsable de prendre connaissance des faits de l'affaire, il est possible que la plainte soit classée sans suite. Le cas échéant, la personne plaignante en sera informée.

Coordonnées

Responsable des plaintes sur la protection des renseignements personnels

Secrétariat général

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

10, rue Pierre-Olivier-Chauveau

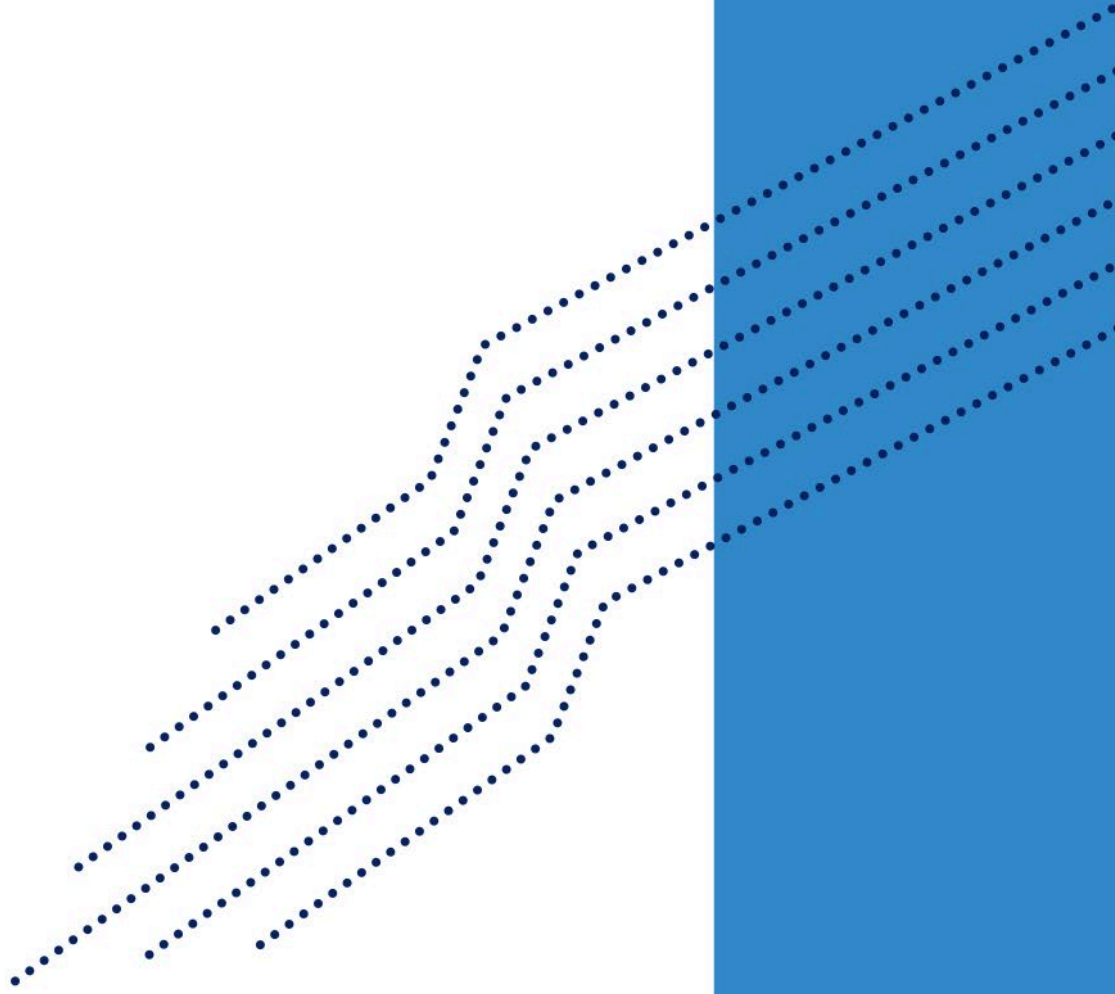
Québec (Québec) G1R 4J3

Téléphone : 418 691-2040

Courriel : service-clientele@mamh.gouv.qc.ca

Dans le cas d'une insatisfaction quant au traitement du Ministère accordé à votre plainte, vous pouvez communiquer avec la [Commission d'accès à l'information](#).

MISE À JOUR À VENIR



*Affaires municipales
et Habitation*

Québec 