



# RÈGLES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

RETRAITE QUÉBEC

**Dépôt légal - 2024**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-97495-6 (version PDF)

© Retraite Québec

# CONTEXTE

---

Retraite Québec détient des renseignements personnels qui concernent les citoyennes et citoyens ainsi que son personnel, et qui lui permettent de réaliser sa mission. Par conséquent, l'organisme met en place des règles et des mesures importantes afin d'assurer la protection de ces renseignements et d'ainsi veiller au respect de la vie privée des personnes concernées.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) prévoit d'ailleurs que chaque organisme public doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés et détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Le Recueil de règles en matière de protection des renseignements personnels a pour principal objectif de faire connaître les règles qui s'appliquent tout au long du cycle de vie des renseignements personnels détenus par l'organisme. Ainsi, le Recueil vise toutes les étapes du cycle de vie d'un renseignement, de sa collecte à sa communication, ainsi que sa conservation et sa destruction. Le Recueil aborde également les concepts de critère de nécessité, de consentement et de sensibilité.

Les règles énoncées dans le Recueil s'adressent à l'ensemble du personnel, soit aux membres de la haute direction, aux gestionnaires, aux employées et employés ainsi qu'à toute personne qui entretient un lien professionnel avec Retraite Québec dans l'exercice de ses fonctions et responsabilités.

Elles s'appliquent à toute l'information traitée par Retraite Québec, peu importe sa localisation et son support de conservation.

# DÉFINITIONS

## Consentement

- Pour être valide, le consentement doit répondre aux conditions suivantes :
  - Manifeste : Il doit être évident, certain et indiscutable, et il ne doit laisser aucun doute quant à la volonté qui y est exprimée.
  - Libre : Il doit être donné sans contrainte.
  - Éclairé : Le libellé doit être précis et rigoureux et permettre à la personne concernée de donner son consentement en toute connaissance de cause.
  - Donné à des fins spécifiques : Il doit être demandé pour chacune de ces fins. Il ne peut donc pas être général ni englober d'autres fins.
- Le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.
- Le consentement de la personne mineure de moins de 14 ans est donné par le ou la titulaire de l'autorité parentale ou encore le tuteur ou la tutrice.
- Le consentement de la personne mineure de 14 ans ou plus est donné par la personne mineure, par le ou la titulaire de l'autorité parentale ou encore le tuteur ou la tutrice.
- Le consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement sensible.
- Malgré l'obtention du consentement, la collecte d'un renseignement personnel au-delà de ce qui est nécessaire à la réalisation des attributions de Retraite Québec n'est pas permise.

## Décision fondée sur le traitement automatisé des renseignements personnels

- Une décision prise sans aucune intervention humaine.

## Nécessité

Un renseignement est considéré comme nécessaire lorsque chaque fin poursuivie par l'organisme est légitime, importante et réelle pour la réalisation d'un objectif lié à ses attributions. De plus, le renseignement est jugé nécessaire lorsque l'atteinte à la vie privée que constitue sa collecte, sa communication ou sa conservation est proportionnelle à cette fin.

## Renseignement anonymisé

Un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement cette personne.

## Renseignement dépersonnalisé

- Un renseignement personnel est dépersonnalisé lorsque ce renseignement ne permet plus d'identifier directement la personne concernée.
- Les renseignements dépersonnalisés demeurent des renseignements personnels, et les mesures de protection appropriées doivent être appliquées.

## Renseignement personnel

- Un renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier, directement ou indirectement.
- Un renseignement personnel est confidentiel et ne peut être communiqué ou utilisé sans le consentement de la personne concernée, sauf pour ce qui est des exceptions prévues par la loi.

## Renseignement personnel à caractère public

Certains renseignements personnels ont un caractère public, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas soumis aux règles de protection des renseignements personnels prévues dans le chapitre III de la Loi sur l'accès. Exemples : le nom, le titre, la fonction, le traitement, l'adresse professionnelle, l'adresse de courrier électronique au travail et le numéro de téléphone du lieu de travail du personnel de Retraite Québec.

## Renseignement sensible

Un renseignement personnel est sensible lorsque, de par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente en matière de vie privée.

## Sondage

- Une opération consistant à interroger un certain nombre d'individus au sein d'une population déterminée afin d'étudier une ou des caractéristiques de cette population en utilisant des méthodes statistiques adaptées.
- Pour l'application des règles, le terme sondage inclut également les consultations telles que les laboratoires clients, les groupes de discussion et les entrevues individuelles.

# RÈGLES APPLICABLES AU CYCLE DE VIE D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL

## Collecte

### Principe

La collecte de renseignements personnels est possible uniquement si cela est nécessaire à l'exercice des attributions de Retraite Québec ou à la mise en œuvre d'un programme qu'elle gère. Le consentement ne permet pas à Retraite Québec de collecter des renseignements qui ne sont pas nécessaires.

### Conditions

Lorsqu'un renseignement personnel est collecté auprès de la personne concernée, Retraite Québec réalise les actions suivantes :

- Procéder à l'évaluation de la nécessité de la collecte.
- Informer la personne concernée :
  - du nom de l'organisme public pour qui la collecte est faite;
  - des fins de la collecte;
  - des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
  - du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
  - des conséquences pour la personne concernée d'un refus de répondre à la demande;
  - des droits d'accès et de rectification prévus par la Loi sur l'accès.

De plus, à la demande de la personne concernée, Retraite Québec doit l'informer :

- des renseignements personnels recueillis auprès d'elle;
- des catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein de l'organisation;
- de la durée de conservation de ces renseignements;
- des coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels (coordonnées).

## Particularité de la collecte auprès de personnes mineures

Les renseignements recueillis qui concernent une personne mineure de moins de 14 ans ne peuvent être recueillis auprès de celle-ci sans le consentement de la ou du titulaire de l'autorité parentale, ou de la tutrice ou du tuteur, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice de cette personne mineure.

## Politique de confidentialité

Retraite Québec recueille par des moyens technologiques des renseignements personnels et publie sur son site Web une politique de confidentialité.

## Utilisation

### Principe

Le personnel de Retraite Québec utilise les renseignements personnels uniquement pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. La personne qui utilise le renseignement au sein de Retraite Québec doit avoir la qualité pour l'utiliser, et cette utilisation doit être nécessaire à l'exercice de ses fonctions. De plus, Retraite Québec tient à jour un inventaire des fichiers dans lequel est inscrite la catégorie de personnes qui ont accès aux renseignements de ce fichier.

### Exceptions

Un renseignement personnel peut être utilisé à une autre fin sans le consentement de la personne concernée lorsque :

- 1- son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli;
- 2- son utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- 3- son utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi;
- 4- son utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé.

Retraite Québec tient à jour un registre d'utilisation de renseignements personnels à une autre fin dans les trois premiers cas. Le registre est publié dans le site Web de Retraite Québec.

### À noter

Lorsque Retraite Québec rend des décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé des renseignements personnels, elle en avise la personne concernée au plus tard au moment où elle l'informe de cette décision.

Dans ce cas, la personne concernée peut demander d'être informée des renseignements qui ont été utilisés pour rendre la décision, des raisons et des facteurs ayant mené à la décision et de son droit de faire rectifier les renseignements personnels utilisés pour rendre la décision. De plus, Retraite Québec permet à la personne concernée de présenter ses observations à une ou un membre du personnel de l'organisme public en mesure de réviser la décision.

## Communication

### Principe

Retraite Québec peut communiquer un renseignement personnel avec le consentement de la personne concernée.

Le consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement sensible.

### Exceptions

La Loi sur l'accès permet à Retraite Québec de communiquer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée notamment dans les cas suivants :

- une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;
- en prévention d'un acte de violence, dont un suicide;
- dans le cadre d'une enquête ou de procédures judiciaires;
- lors d'une entente de communication de renseignements personnels avec un autre organisme public;
- pour l'application des conventions collectives, d'un décret, d'un arrêté, d'une directive ou d'un règlement qui établissent des conditions de travail;
- dans le cadre d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par Retraite Québec à cette personne ou à cet organisme.

### À noter

Retraite Québec évalue la nécessité de communiquer le renseignement personnel.

Pour certaines communications, des conditions particulières s'appliquent, dont la réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, la conclusion d'une entente transmise à la Commission d'accès à l'information du Québec et la conclusion d'un contrat écrit.

### Condition particulière

Lorsque Retraite Québec communique des renseignements personnels dans le cadre d'ententes, de l'exécution d'un contrat ou pour appliquer une convention collective, elle inscrit cette communication dans un registre selon les exigences de la Loi sur l'accès.

## Communication à l'extérieur du Québec

Lorsque la communication d'un renseignement personnel se fait à l'extérieur du Québec, Retraite Québec procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Elle doit également conclure une entente écrite qui tient compte de cette évaluation. Certaines ententes peuvent toutefois être visées par une exception de procéder à une telle évaluation.

Dans cette évaluation, Retraite Québec doit notamment tenir compte des éléments suivants :

- 1- la sensibilité du renseignement;
- 2- la finalité de son utilisation;
- 3- les mesures de protection, y compris celles qui sont contractuelles, afin d'évaluer si les renseignements personnels bénéficieraient d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus;
- 4- le régime juridique applicable dans l'État où ce renseignement serait communiqué et les principes de protection des renseignements personnels qui y sont applicables.

## Communication pour aider dans le processus de deuil

Retraite Québec peut communiquer au conjoint ou à la conjointe ou encore à un proche parent d'une personne décédée un renseignement personnel qu'elle détient concernant cette personne, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le requérant ou la requérante dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.

## Conservation et destruction

### Principe

Retraite Québec s'assure de conserver les renseignements personnels de façon à en assurer la sécurité et pour le temps qu'ils sont nécessaires. Retraite Québec veille également à ce que les renseignements qu'elle conserve soient à jour, exacts et complets.

De plus, lorsque les fins pour lesquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, Retraite Québec le détruit selon les délais prévus dans son calendrier de conservation.

Retraite Québec peut également anonymiser le renseignement dans le but de l'utiliser à des fins d'intérêt public. Dans ce cas, Retraite Québec doit tenir compte des éléments suivants :

- les fins pour lesquelles les renseignements sont anonymisés;
- le recours à des ressources spécialisées en matière d'anonymisation, entre autres, pour établir les techniques d'anonymisation;
- la réalisation d'une analyse des risques de réidentification;
- l'établissement d'un registre des renseignements anonymisés.

# MESURES POUR ASSURER LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Retraite Québec met en place les mesures de sécurité nécessaires afin d'assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels. Parmi ces mesures, Retraite Québec :

- s'assure d'une gestion efficace des accès et de leur journalisation;
- réalise des analyses de risques de sécurité qui tiennent compte de la sensibilité et de la quantité de renseignements personnels afin d'appliquer les mesures appropriées;
- assure le contrôle des accès physiques et met en place des procédures d'intervention lors de sinistres;
- met en place des mesures technologiques et techniques, dont le chiffrement, le contrôle des accès aux systèmes, les processus de sauvegarde et la gestion des mots de passe;
- met en place un processus d'habilitation sécuritaire pour les postes stratégiques en matière de protection de la vie privée.

## FORMATION ET SENSIBILISATION

Retraite Québec forme et sensibilise l'ensemble de son personnel de façon régulière.

Un plan d'action annuel concernant la formation et la sensibilisation est présenté et approuvé par le comité de sécurité et de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (comité de sécurité et AIPRP). Le plan prévoit, entre autres choses, les activités suivantes :

- énoncé d'une attente organisationnelle portant sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels pour l'ensemble du personnel de Retraite Québec;
- sensibilisation à la protection des renseignements personnels et de la vie privée lors des sessions d'accueil du nouveau personnel;
- formations obligatoires portant sur la protection des renseignements personnels et de la vie privée pour l'ensemble du personnel de Retraite Québec;
- tests d'hameçonnage;
- capsules d'information diffusées sur le site intranet de Retraite Québec.

Une reddition de comptes est faite au comité de sécurité et AIPRP.

# ÉVALUATION DES FACTEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE

Retraite Québec réalise une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée dans chacun des cas suivants :

- lorsqu'un projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services implique la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction de renseignements personnels;
- lorsqu'une entente implique la collecte ou la communication de renseignements personnels dans les situations déterminées par le Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (BAIPRP);
- lorsque, de l'avis de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ou du comité de sécurité et AIPRP, une telle évaluation est nécessaire considérant les circonstances et le risque d'une atteinte à la vie privée.

Un rapport est ensuite produit et présenté au comité de sécurité et AIPRP.

# GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Retraite Québec met en place les mesures nécessaires à la gestion des incidents de confidentialité. Les activités liées à cette gestion concernent, entre autres :

- l'analyse de la situation et du risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées;
- l'analyse et la mise en place de mesures raisonnables pour diminuer le risque qu'un préjudice sérieux soit causé et éviter la survenance de nouveaux incidents de même nature;
- les avis nécessaires à la Commission d'accès à l'information du Québec et aux personnes concernées dans le cas de risques de préjudices sérieux;
- la tenue d'un registre des incidents de confidentialité.

Retraite Québec dispose également d'une équipe spécialisée en gestion des incidents de sécurité à même son centre opérationnel de cybersécurité.

# TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes en lien avec la protection des renseignements personnels et de la vie privée sont traitées par le Bureau du commissaire aux plaintes et à l'amélioration des services (BCPAS), selon les modalités qu'il établit.

Les coordonnées du BCPAS sont disponibles sur le site Web de Retraite Québec.

# REDDITION DE COMPTES

Une reddition de comptes des activités en lien avec la protection des renseignements personnels et de la vie privée est faite annuellement au comité de sécurité et AIPRP.

# RÈGLES D'ENCADREMENT PARTICULIÈRES CONCERNANT LES SONDAGES

Les règles mentionnées plus haut s'appliquent lors de la réalisation de sondages. À ces règles s'ajoutent les règles d'encadrement particulières ci-dessous.

## **Règles d'encadrement**

Avant la tenue de chaque sondage, Retraite Québec réalise une évaluation de la nécessité de recourir au sondage.

De plus, Retraite Québec met en place des mesures pour assurer la participation volontaire des personnes participantes au sondage.

En tout temps, Retraite Québec veille à ce que les sondages réalisés assurent la protection de la vie privée. Pour ce faire, le BAIPRP est impliqué tout au long du processus de réalisation des sondages.

## Planification des sondages

Retraite Québec élabore une planification annuelle des sondages. Celle-ci permet d'anticiper les préoccupations, notamment celles liées à la protection des renseignements personnels, au respect de la vie privée et aux aspects éthiques.

Retraite Québec effectue une analyse et émet un avis portant sur la protection des renseignements personnels, le respect de la vie privée et les aspects éthiques de chaque sondage réalisé.

## Recours à une entreprise externe

Lorsque la réalisation d'un sondage nécessite le recours à une firme externe, la communication de renseignements personnels est encadrée par un contrat écrit comportant notamment des clauses qui assurent la protection des renseignements personnels. Retraite Québec veille à ce que seuls les renseignements personnels nécessaires à la tenue du sondage soient communiqués au mandataire.

## Production et publication des résultats

La production et la publication des résultats des sondages ne doivent pas contenir de renseignements personnels. Les données recueillies doivent être regroupées, le cas échéant, afin que les répondantes et répondants ne puissent être identifiés.

En outre, la publication des résultats doit répondre aux exigences de la Loi sur l'accès et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r. 2).

## Conservation et destruction

Les renseignements personnels recueillis lors de la réalisation d'un sondage ne sont conservés que pour l'analyse et l'interprétation des données et selon les règles de conservation et de destruction prévues au calendrier de conservation de Retraite Québec.

# RESPONSABILITÉS

La Politique sur la gestion de la sécurité de l'information, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels présente les orientations, les principes et les responsabilités des acteurs liés à la protection des renseignements personnels.

En plus d'assumer les responsabilités qui y sont mentionnées, le personnel doit également appliquer les règles qui sont énoncées plus haut. La ou le gestionnaire veille également à ce que son personnel les comprenne et les applique.