

CADRE DE GOUVERNANCE

À L'ÉGARD DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Décembre 2023

Ministère de l'Immigration,
de la Francisation et de l'Intégration

POUR NOUS JOINDRE

Pour toute demande d'information, suggestion ou plainte concernant les services du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration à l'endroit des personnes handicapées :

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
1200, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2X 2S5

Région de Montréal : 514 864-9191

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 877 864-9191

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 866 227-5968

Ce document est accessible en médias adaptés sur demande.

Les principes de développement durable ont été pris en compte dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'action. C'est pourquoi ce document est uniquement accessible en format PDF sur le site Web du Ministère au <http://www.mifi.gouv.qc.ca>.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN Version électronique : 978-2-550-96554-1

© Gouvernement du Québec – 2023

Tous droits réservés pour tous pays

Table des matières

Quels sont les objectifs et la portée du présent document ?	4
Dans quel cadre normatif s'inscrit-il ?	5
Quels sont les principes directeurs qui guident notre action ?	5
Qui sont les acteurs clés et quels sont leurs rôles et responsabilités ?	6
<i>Responsable de l'AIPRP</i>	7
<i>Personnel d'encadrement</i>	7
<i>Personnel</i>	8
<i>Comité sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels</i>	8
Quelles sont nos pratiques de gestion des renseignements personnels ?	10
<i>Gestion des risques</i>	10
<i>Gestion du consentement</i>	12
<i>Gestion de fichiers des renseignements personnels</i>	13
Collecte	13
Utilisation	14
Communication	14
Conservation	15
Destruction	15
<i>Gestion des demandes d'accès, de communication et de rectification des renseignements personnels</i>	16
<i>Gestion des incidents de confidentialité</i>	17
Quel est le processus de traitement d'une plainte ?	17
Comment sensibilisons-nous et formons-nous notre personnel ?	18
Comment rendons-nous compte de nos activités ?	18
Quelles sont les sanctions applicables ?	19
Approbation et entrée en vigueur	19

Quels sont les objectifs et la portée du présent document ?

Le respect de votre droit à la vie privée est notre priorité. Pour prévenir l'atteinte à ce droit, nous saisissons l'importance d'intégrer la protection de vos renseignements personnels dans toutes nos activités. La protection de vos renseignements personnels repose sur la collaboration de l'ensemble des parties prenantes, y compris la vôtre.

Le présent document a été élaboré et rendu public afin de nous conformer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès), notamment en nous dotant de règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels.

Il permet aux membres de notre personnel de connaître et de comprendre les exigences légales et les principes de protection des renseignements personnels qui sont inhérents à l'exercice de leurs fonctions.

Il s'adresse non seulement à l'ensemble de notre personnel, mais aussi à vous, pour nous assurer que nous ayons le même point de référence sur la façon dont nous traitons et protégeons vos renseignements personnels.

Ce document vient encadrer la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation, et la destruction des renseignements personnels que nous détenons sur vous. Il a pour objectifs de :

- ▶ Établir les principes directeurs qui nous guident lorsque nous traitons vos renseignements personnels ;
- ▶ Préciser les rôles et les responsabilités des acteurs concernés ;
- ▶ Énoncer les pratiques en matière de gestion et de traitement¹ des renseignements personnels ;
- ▶ Introduire la procédure de communication et de rectification des renseignements personnels ;
- ▶ Présenter le processus de gestion des incidents de confidentialité ainsi que celui de traitement des plaintes ;
- ▶ Exposer les modalités liées aux activités de formation et de sensibilisation du personnel et les pratiques de reddition de comptes ;
- ▶ Mettre en lumière les sanctions applicables en cas de manquements.

¹ L'emploi du terme « traitement » vise toute opération liée à la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels.

Dans quel cadre normatif s'inscrit-il ?

Lorsque nous traitons vos renseignements personnels, nous le faisons en respectant notamment les obligations qui découlent des chartes, des lois et des règlements suivants :

- ▶ La Charte canadienne des droits et libertés ;
- ▶ La *Charte des droits et libertés de la personne* ;
- ▶ Le *Code civil du Québec* ;
- ▶ La *Loi sur le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration* ;
- ▶ La *Loi sur l'immigration au Québec* ;
- ▶ La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ;
- ▶ La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* ;
- ▶ La *Loi sur les archives* ;
- ▶ Le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (Règlement sur la diffusion) ;
- ▶ Le *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) pour les personnes qui résident sur le territoire de l'Union européenne.

La signification du vocabulaire employé dans le Cadre de gouvernance à l'égard des renseignements personnels (Cadre de gouvernance) est basée sur les [définitions et concepts liés aux renseignements personnels](#) présentés par le Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques, à l'accès à l'information et à la laïcité (SRIDAIL) sur le site Québec.ca.

Dans le présent document, la désignation « nous » vise notre Ministère et l'ensemble de notre personnel. La désignation « vous » réfère aux personnes visées par les renseignements personnels détenus par le Ministère.

Quels sont les principes directeurs qui guident notre action ?

Nos pratiques en matière de gestion et de traitement des renseignements personnels s'appuient sur les principes directeurs suivants :

Responsabilité partagée : la protection de vos renseignements personnels est une responsabilité partagée par l'ensemble des membres de notre personnel. Ceux-ci suivent les formations en la matière, connaissent les mesures de protection des renseignements personnels et assurent leur respect et leur application.

Nécessité : à moins que le cadre normatif ne l'autorise, nous limitons la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels aux fins nécessaires à l'exercice de nos attributions ou à la mise en œuvre de l'un de nos programmes ou services. Nous les conservons uniquement pendant la période nécessaire pour accomplir les fins auxquelles vous avez consenti.

Confidentialité : vos renseignements personnels sont confidentiels, à moins que vous ne consentiez à leur divulgation. Ils ne sont consultés que par les personnes qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Les renseignements personnels qui ont un caractère public aux termes de la *Loi sur l'accès* ne sont pas confidentiels.

Exactitude : nous nous assurons que les renseignements personnels que nous détenons sur vous sont à jour, exacts et complets.

Sécurité : nous prenons les mesures de sécurité nécessaires, tout au long de leur cycle de vie, c'est-à-dire lorsque nous les collectons, les utilisons, les communiquons, les conservons ou les détruisons. Les mesures que nous prenons sont raisonnables et tiennent compte, notamment, de la sensibilité de vos renseignements personnels, de la finalité de leur collecte, de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Transparence : nous rendons public notre Cadre de gouvernance afin d'informer les citoyens, notre clientèle et notre personnel de la manière dont nous traitons et assurons la protection des renseignements personnels que nous détenons.

Qui sont les acteurs clés et quels sont leurs rôles et responsabilités ?

La personne ayant la plus haute autorité au sein de notre Ministère veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès* et de ses règlements. Elle exerce la fonction de [personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels](#) (Responsable de l'AIPRP).

Cette fonction peut être [déléguée par écrit](#), en tout ou en partie, à l'un de nos membres du personnel d'encadrement². Cette personne doit pouvoir l'exercer de manière autonome.

Bien que la personne ayant la plus haute autorité au sein de notre Ministère puisse déléguer ces fonctions, elle en demeure imputable. Lorsque cette fonction n'est pas exercée à son niveau, elle en facilite l'exercice, en s'assurant notamment que nous disposions des ressources nécessaires. Elle veille à ce que les moyens appropriés soient mis en place pour nous conformer à l'ensemble des exigences légales.

² Personnel qui, au sein de notre Ministère, occupe une position de cadre (gestionnaire).

Responsable de l'AIPRP

La fonction de Responsable de l'AIPRP est stratégique puisque cette personne doit veiller au respect du droit à l'information et à la vie privée, reconnu par la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Au sein de notre Ministère, cette fonction est déléguée à la personne en position de gestion à la Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes (DAIGP). Cette personne assure l'exercice de cette fonction de manière autonome. Elle est libre d'appliquer les dispositions de la *Loi sur l'accès* en prenant uniquement en considération les facteurs pertinents mentionnés dans celle-ci.

En plus d'assurer le traitement des demandes d'accès à des documents administratifs, la personne responsable de l'AIPRP traite vos demandes de communication et de rectification des renseignements personnels.

Elle veille au respect et à la mise en œuvre de la *Loi sur l'accès* et de ses règlements. Pour ce faire, elle soutient les secteurs et unités administratives dans la mise en place des mesures visant à se conformer à l'ensemble des exigences qui en découle.

Elle définit et élabore, en collaboration avec les instances concernées, les orientations ministérielles en matière de gestion des renseignements personnels. Elle offre des conseils sur l'application des mesures de protection des renseignements personnels. Elle élabore les politiques, directives et guides ministériels en la matière et s'assure de la formation et de la sensibilisation du personnel.

Le [rôle de la personne responsable de l'AIPRP](#) est exposé plus en détail par le SRIDAIL.

Personnel d'encadrement

Le principe de responsabilité se traduit par la reconnaissance du devoir de chaque personne membre de notre personnel de protéger les renseignements personnels que nous détenons sur vous. Ce principe s'applique pour que leur conservation soit assurée par nous ou par un tiers.

Pour ce faire, notre personnel d'encadrement est tenu de tout mettre en œuvre pour assurer le respect des dispositions de protection des renseignements personnels et de prendre les mesures nécessaires afin de les protéger efficacement. À ce titre, le personnel d'encadrement :

- ▶ Prend connaissance des dispositions et des mesures de protection des renseignements personnels applicables et veille à leur respect ;
- ▶ S'assure que le personnel relevant de son autorité connaît ces dispositions et ces mesures, les respecte et les applique ;
- ▶ S'assure qu'elles sont respectées lors de la réalisation de tout mandat relevant de son unité administrative, lorsqu'applicable, y compris les contrats de service confiés aux tiers ;
- ▶ Informe la personne responsable de l'AIPRP de toute violation ;
- ▶ Signale les incidents de confidentialité selon la procédure de signalement ;

- ▶ Octroie l'accès à vos renseignements personnels aux membres du personnel qui ont qualité de les recevoir, c'est-à-dire lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leur fonction ;
- ▶ Vérifie périodiquement les accès octroyés, selon les profils de chacun des membres du personnel de sa direction ;
- ▶ Consulte la personne responsable de l'AIPRP, au besoin.

Personnel

Seules les personnes qui ont qualité pour recevoir vos renseignements personnels, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, sont autorisées à les consulter. À ce titre, notre personnel ou toute personne mandatée par notre Ministère :

- ▶ Prend connaissance des dispositions et mesures de protection applicables à vos renseignements personnels et assure leur respect ;
- ▶ S'assure qu'elles sont respectées lors de la réalisation de tout mandat relevant de sa responsabilité ;
- ▶ Suit les activités de sensibilisation et de formation pour s'approprier la matière ;
- ▶ Fournit des efforts raisonnables pour minimiser tout risque d'incident de confidentialité ;
- ▶ Signale les incidents de confidentialité en appliquant la procédure de signalement ;
- ▶ Prend les précautions nécessaires à la protection de vos renseignements personnels lors des déplacements à l'extérieur du bureau ou dans les bureaux satellites ;
- ▶ Consulte les personnes responsables de l'AIPRP, la sécurité ou la gestion documentaire, au besoin ou lorsque nécessaire.

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

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (Comité AIPRP) a comme rôle de soutenir le sous-ministre dans l'exercice de ses responsabilités et de ses obligations conférées par la *Loi sur l'accès*. Le Guide de consultation du Comité AIPRP vient encadrer son rôle et son fonctionnement au sein du Ministère.

Le Comité AIPRP est composé des membres permanents suivants :

- ▶ Responsable de l'AIPRP ;
- ▶ Responsable organisationnel de la sécurité de l'information ;
- ▶ Responsable de la gestion documentaire ;

Le Comité AIPRP peut également compter sur la présence de :

- ▶ Représentant de la direction des affaires juridiques (selon les sujets abordés) ;
- ▶ Répondant en éthique (pour les projets de sondages) ;
- ▶ Représentant de la Direction de la recherche, de la statistique et de la veille (pour les projets de sondages) ;
- ▶ Représentant de la direction de l'audit interne (à titre de membre observateur) ;
- ▶ Toute personne dont l'expertise est requise (ex. : responsable des communications, de l'information, de gestion, des ressources informationnelles, webmestre, etc.).

Le Comité AIPRP a, entre autres, comme mandat de :

- ▶ Soutenir l'exercice de nos responsabilités et nos obligations prévues par la *Loi sur l'accès* ;
- ▶ Définir et approuver les orientations en matière de protection des renseignements personnels ;
- ▶ Approuver le présent Cadre de gouvernance ainsi que ses mises à jour ;
- ▶ Rendre un avis et suggérer des mesures de protection sur tout projet qui impliquent la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de vos renseignements personnels dans les cas suivants :
 - L'acquisition, le développement et la refonte de système d'information ou de prestation électronique de services,
 - L'installation ou la modification d'une technologie de vidéosurveillance³. Lorsque nous avons recours à une telle technologie, nous nous assurons que les fins poursuivies sont légitimes, importantes, urgentes et réelles pour justifier la cueillette de vos renseignements personnels. Le Comité AIPRP peut suggérer différentes mesures à respecter en matière de protection de renseignements personnels. Elles comprennent l'évaluation de la nécessité de recourir à cette technologie ainsi que la conformité de l'utilisation de cette technologie avec votre droit au respect de votre vie privée.
 - La tenue de sondages. Le Comité AIPRP appuie ses décisions, entre autres, sur les principes énoncés dans le Guide de consultation du Comité AIPRP et dans la Directive ministérielle encadrant la recherche et régissant la collecte de données à l'égard des renseignements personnels recueillis ou utilisés dans le cadre d'un sondage. Le CAIPRP évalue notamment :
 - > La nécessité de recourir au sondage en fonction de l'exercice de nos attributions ou de la mise en œuvre de mandats, programmes ou services qui relèvent de notre responsabilité ;
 - > La nécessité de l'utilisation ou de la collecte de vos renseignements personnels ;
 - > Les informations qui vous sont transmises à titre de participantes ou de participants ;

³ La vidéosurveillance permet de recueillir, sur un support magnétique ou technologique, une information intelligible « sous forme de mots, de sons ou d'images » et contient ainsi des renseignements personnels.

- L'aspect éthique⁴ du sondage. L'évaluation de celui-ci comporte la détermination des risques éthiques inhérents et potentiels qui pourraient vous être causés. Elle permet d'estimer la probabilité et l'ampleur des inconvénients qui pourraient en découler. Le respect de la personne sondée et nos valeurs servent de critères de référence. Une attention particulière est portée à vos renseignements personnels sensibles, comme des renseignements qui concernent votre santé, votre revenu, votre opinion politique, votre religion ou votre orientation sexuelle.

Quelles sont nos pratiques de gestion des renseignements personnels ?

Les pratiques énumérées ci-dessous s'appliquent aux renseignements personnels que nous détenons sur vous, que leur conservation soit assurée par nous ou par un tiers. Elles s'appliquent indifféremment, que le support sur lequel ces renseignements sont détenus soit physique ou numérique.

Gestion des risques

Le risque d'atteinte à la vie privée est une situation ou un événement futur qui peut ou non se réaliser et qui vous causerait une perte ou un préjudice quant au respect de votre intimité ou de votre vie personnelle. Le risque est une menace potentielle⁵.

Exemples de risques sur votre vie privée :

- ▶ Collecte excessive de renseignements ;
- ▶ Création excessive ou non justifiée d'informations ;
- ▶ Manque d'information fournie lors de la collecte ;
- ▶ Divulcation non autorisée de renseignements personnels ;
- ▶ Décision fondée sur des renseignements personnels inexacts ou équivoques ;
- ▶ Vol de renseignements personnels découlant d'un [incident de confidentialité ou d'un éventuel événement de sécurité](#) ;
- ▶ Intrusion dans la vie privée disproportionnée par rapport à l'objectif du projet ;
- ▶ Conservation de renseignements lorsque leur utilité n'est plus démontrée ;
- ▶ Personnalisation de renseignements préalablement anonymisés.

⁴ L'éthique s'appuie sur les valeurs au cœur du projet dans le but d'apprécier les enjeux et de prendre la décision la plus appropriée dans les circonstances. L'approche éthique n'est pas un examen de conformité aux normes légales, mais plutôt un choix judicieux dans les circonstances propres au sondage.

⁵ Commission d'accès à l'information du Québec. (2023). Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée : Guide d'accompagnement 22 septembre 2023 (Version 3.0).

Les conséquences potentielles d'atteinte à votre vie privée sont variées :

- ▶ Vols d'identité et fraudes ;
- ▶ Dangers pour la vie et la sécurité des personnes ;
- ▶ Pertes financières ou d'opportunités ;
- ▶ Dommages à la réputation ;
- ▶ Sollicitations non désirées ;
- ▶ Intrusions et autres nuisances dans la vie privée des personnes.

Nous avons implanté plusieurs mesures de contrôle afin de diminuer ces risques. Par exemple, nous suivons les [dispositions légales et administratives en sécurité de l'information](#) du ministère de la Cybersécurité et du Numérique et nous en faisons une reddition de comptes auprès de ce dernier. À titre d'exemple, nous signons des ententes qui prévoient les clauses pour encadrer la communication de vos renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche et de production de statistiques.

Lorsque vous communiquez avec nous ou lorsque nous établissons le contact avec vous, la validation de votre identité est une étape essentielle pour éviter la fraude ou l'usurpation de votre identité. Nous nous sommes dotés d'un Protocole d'identification de la clientèle dans le cadre duquel nous validons des identificateurs vous concernant. Parmi ces identificateurs figurent, entre autres, votre nom et prénom, votre date de naissance ainsi que votre adresse complète incluant votre numéro de téléphone et votre courriel.

Dans certains cas, nous effectuons des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) afin de protéger vos renseignements personnels et de nous assurer du respect de votre vie privée. L'ÉFVP « consiste à considérer, avant de commencer un projet et tout au long de sa durée, tous les facteurs ayant un effet positif ou négatif pour le respect de la vie privée des personnes concernées »⁶, notamment :

- ▶ La conformité des projets à la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels et le respect des principes qui l'appuient ;
- ▶ La détermination des risques d'atteinte à la vie privée engendrés par le projet et l'évaluation de leurs conséquences ;
- ▶ La mise en place de stratégies pour éviter ces risques ou les réduire efficacement.

La *Loi sur l'accès* exige la réalisation d'une ÉFVP dans différents cas de figure, parmi ceux-ci :

- ▶ Lors d'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 ;

⁶ Commission d'accès à l'information du Québec. (2023). Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée : Guide d'accompagnement 22 septembre 2023 (Version 3.0), page 7 du document.

- ▶ Lorsqu'un organisme public souhaite collecter des renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme de l'organisme public avec lequel il collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune ;
- ▶ Lorsqu'un organisme public veut 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 ainsi qu'aux autres fins prévues par la *Loi sur l'accès* ;
- ▶ Lorsqu'un organisme public veut communiquer, à l'extérieur du Québec, des renseignements personnels ou qu'il souhaite confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec la tâche de recueillir, d'utiliser, de communiquer ou de conserver pour son compte de tels renseignements.

Nous nous appuyons sur le [Guide d'accompagnement pour une réalisation d'une évaluation des facteurs à la vie privée](#) pour effectuer cette ÉFVP.

Gestion du consentement

Votre [consentement](#) doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Il vous est demandé à chacune de ces fins, par des termes simples et clairs.

À moins d'avoir obtenu votre consentement, nous traitons vos renseignements personnels aux seules fins précisées lors de la collecte. Ce consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible vous concernant.

Votre consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il vous a été demandé.

Le consentement de la personne mineure de moins de 14 ans est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par la personne tutrice. Le consentement de la personne mineure de 14 ans et plus est donné par elle-même, par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par celle qui est tutrice.

Lorsque nous effectuons la demande de consentement par écrit, cette demande est présentée à part de toute autre information communiquée qui vous concerne.

Quand vous en faites la demande, nous vous prêtons assistance, afin de vous aider à comprendre la portée du consentement demandé.

Lorsque nous vous demandons de consentir à l'utilisation ou à la communication en tout ou en partie des renseignements personnels recueillis auprès de vous à une fin facultative⁷, nous le faisons de manière spécifique. Pour ces demandes de renseignements personnels à caractère facultatif, il vous est possible de retirer votre consentement ultérieurement.

⁷ À titre d'exemple, dans le même formulaire, vos renseignements personnels pourraient être recueillis pour vous fournir un service (demande obligatoire) et ils pourraient également être recueillis en tout ou en partie pour mesurer votre satisfaction (demande facultative).

Conformément à ce que prévoit le RGPD, si vous résidez sur le territoire de l'Union européenne, ce droit au retrait de consentement s'étend aux demandes de renseignements personnels à caractère obligatoire.

Les conséquences de votre retrait de consentement vous sont précisées au moment où vous consentez. Celui-ci est effectif au moment où nous en sommes informés. Il ne peut être appliqué à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels qui ont déjà eu lieu. Lors de ce retrait de consentement, nous cessons toute utilisation ou toute communication basées sur ceux-ci. Nous détruisons vos renseignements personnels sauf dans le cas où un motif juridique nous permettrait de les utiliser.

Si vous résidez sur le territoire de l'Union européenne, vous avez également le droit de vous opposer ou de demander la limitation de l'utilisation ou de la communication de vos renseignements personnels.

Afin d'exercer vos droits de retrait de consentement, d'opposition ou de limitation du traitement de vos renseignements personnels, vous devez suivre la procédure qui vous a été communiquée au moment de votre consentement.

Gestion de fichiers des renseignements personnels

Nous pouvons confier à toute personne ou à tout organisme, par un mandat ou un autre type de contrat, la tâche de [collecter, d'utiliser, de communiquer, de conserver ou de détruire](#), pour notre compte, vos renseignements personnels. Dans ce cas, nous devons confier ce contrat par écrit et y indiquer les dispositions de protection des renseignements personnels qui s'appliquent au contractant.

Nous maintenons à jour un [Inventaire des fichiers de renseignements personnels](#) que nous détenons. Cet inventaire identifie les renseignements personnels que le Ministère détient sur vous, qui servent à une prise de décision à votre égard ou qui facilitent l'exercice de votre droit d'accès à vos renseignements personnels.

Nous inscrivons dans notre [Registre des communications de renseignements personnels](#) les utilisations et les communications de renseignements personnels auxquelles vous n'avez pas consenti.

Collecte

Nous [collectons](#) uniquement vos renseignements personnels qui sont nécessaires à l'exercice de nos attributions ou à la mise en œuvre de l'un de nos programmes ou services.

Nous prenons les mesures requises pour nous assurer que les fins pour lesquelles vos renseignements personnels sont recueillis sont légitimes, importantes, urgentes et réelles.

Lors de la collecte de vos renseignements personnels et par la suite à votre demande, nous ou, le cas échéant, le tiers qui les recueillent pour nous, vous informons :

- Du fait que la collecte est faite en notre nom ;
- Des fins auxquelles ils sont recueillis et des moyens par lesquels ils le sont ;

- ▶ Du caractère obligatoire ou facultatif de notre demande ;
- ▶ Des conséquences de votre refus de répondre ou de consentir à la demande ;
- ▶ De vos droits d'accès et de rectification prévus par la *Loi sur l'accès* ;
- ▶ Le cas échéant, de la possibilité que vos renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec.

À votre demande, vous pouvez aussi être informé des renseignements personnels recueillis auprès de vous, des catégories de personnes qui y ont accès au sein de notre Ministère, de la durée de leur conservation. Pour ce faire, vous devez suivre la procédure qui vous a été communiquée au moment de la collecte.

Conformément au [Règlement sur les politiques de confidentialité des organismes publics recueillant des renseignements personnels par un moyen technologique](#), lorsque nous recueillons vos renseignements personnels par un moyen technologique, nous publions sur nos plateformes en ligne des politiques de confidentialité. Nous nous assurons que celles-ci sont rédigées avec des termes simples et clairs⁸. Nous en faisons de même pour l'avis de toute modification dont cette politique doit faire l'objet.

Utilisation

En principe, nous devons obtenir votre consentement pour [utiliser](#) vos renseignements personnels. Nous pouvons toutefois utiliser un renseignement personnel qui vous concerne sans votre consentement lorsque son utilisation est, selon le cas⁹:

- ▶ À des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli. Il doit y avoir un lien pertinent et direct avec les fins pour lesquelles le renseignement a été recueilli ;
- ▶ Manifestement à votre bénéfice ;
- ▶ Nécessaire à l'application d'une loi au Québec que cette utilisation y soit ou non prévue expressément ;
- ▶ À des fins d'étude, de recherche ou de production, de statistiques et qu'il est dépersonnalisé.

Communication

En principe, nous devons obtenir votre consentement pour [communiquer](#) vos renseignements personnels. La *Loi sur l'accès* prévoit cependant des exceptions de diverses natures, notamment :

- ▶ Lorsque nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non prévue expressément par la loi ;

⁸ Des politiques de confidentialité sont disponibles pour les plateformes Journées Québec, Arrima et pour l'application mobile d'Accompagnement Québec.

⁹ Il est à noter que les conditions énumérées ne sont pas cumulatives, mais alternatives.

- ▶ Lorsque nécessaire à l'application d'un document établissant des conditions de travail (convention collective, décret, arrêté, directive, règlement, etc.) ;
- ▶ En cas d'urgence ou en vue de prévenir un acte de violence, dont le suicide ;
- ▶ À des fins judiciaires ou d'enquêtes ;
- ▶ Pour permettre l'exercice d'un mandat ou l'exécution d'un contrat que nous avons confié à un tiers ;
- ▶ En cas d'incident de confidentialité, afin d'aviser une personne ou un organisme susceptible de [diminuer le risque de préjudice sérieux](#).

Nous pouvons, dans les situations énumérées ci-dessous, communiquer un renseignement personnel sans votre consentement lorsque les conclusions de l'ÉFVP l'y autorisent :

- ▶ À une personne ou à un organisme qui souhaite l'utiliser à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques ;
- ▶ 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 cet organisme a la gestion. Cette communication s'effectue dans le cadre d'une entente écrite. Cette entente est transmise à la Commission de l'accès à l'information (CAI) et entre en vigueur 30 jours après sa réception par celle-ci ;
- ▶ À un organisme public si cela est nécessaire, par exemple, à la réalisation d'une mission commune, d'une prestation de services à votre égard ou en raison de circonstances exceptionnelles ;
- ▶ Lors d'une communication de votre renseignement personnel à l'extérieur du Québec. Cette communication doit faire l'objet d'une entente écrite.

Conservation

Nous [conservons](#) les renseignements personnels que nous détenons sur vous pour la durée nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Nous les conservons conformément à notre calendrier de conservation, à moins que la Loi nous autorise à agir autrement.

Destruction

Nous procédons à la destruction des renseignements personnels que nous détenons sur vous lorsque les fins pour lesquelles ceux-ci ont été recueillis sont accomplies, à moins que la Loi nous autorise à les anonymiser ou à agir autrement.

Lorsque nous procédons à la [destruction ou à l'anonymisation](#) des renseignements personnels que nous détenons sur vous, nous nous assurons de prendre les mesures de protection nécessaires pour en assurer la confidentialité.

Gestion des demandes d'accès, de communication et de rectification des renseignements personnels

Vous avez le droit d'avoir l'information de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel qui vous concerne.

Vous pouvez exercer ce droit en prenant connaissance de tels renseignements sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance et d'en obtenir une copie.

Si vous êtes en situation de handicap, des mesures d'accommodements raisonnables sont prises, sur demande, pour vous permettre d'exercer ce droit.

Lorsque nous communiquons un renseignement personnel informatisé, nous le faisons sous la forme d'une transcription écrite et intelligible.

Nous pouvons, à votre demande, communiquer un renseignement personnel à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à le recueillir.

Nous pouvons communiquer un renseignement personnel concernant une personne décédée à son conjoint ou à l'un de ses proches parents¹⁰ si ce renseignement est susceptible d'aider cette personne dans son processus de deuil, à moins que la personne décédée n'ait consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.

Si vous recevez confirmation de l'existence d'un renseignement personnel vous concernant, vous pouvez, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi, exiger que celui-ci soit rectifié.

Nous ne pouvons considérer une demande de communication ou de rectification d'un renseignement personnel que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité¹¹. Cette demande doit nous être adressée selon [les modalités applicables](#).

Si vous faites une telle demande, vous recevrez un avis écrit de la date de la réception de celle-ci. Il y est précisé le délai maximal de réponse de vingt jours suivant sa date de la réception. Si le traitement de la demande dans le délai prévu ne nous paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités du Ministère, nous pouvons, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas dix jours. Nous vous en donnons avis par écrit avant l'expiration du délai.

À défaut de répondre à une demande dans les délais applicables, nous sommes réputés avoir refusé d'y accéder.

¹⁰ Selon une décision de la Cour d'appel du Québec (Boutin c. Gagnon Lambert [2011] QCCA 1234), l'expression « proche parent » laisse place à une interprétation contextuelle, selon les circonstances de l'espèce, en ayant à l'esprit les objectifs de la loi. Pour les parents éloignés, il faut donc considérer la nature et l'intensité des liens affectifs qui unissent les personnes.

¹¹ C'est à dire à titre de personne concernée, à titre de personne représentante, de personne héritière ou successorale de cette dernière, à titre de liquidatrice ou liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé.

Nous rendons notre décision par écrit et vous en transmettons une copie. Nous devons motiver tout refus d'accéder à une demande de communication ou de rectification. Le cas échéant, la décision est accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie. Nous pouvons également, sur demande, vous prêter assistance pour vous aider à comprendre cette décision.

Si votre demande écrite a été refusée en tout ou en partie, vous pouvez demander à la CAI de réviser cette décision. Vous devez faire cette demande dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai de réponse accordé.

Gestion des incidents de confidentialité

Lorsque nous avons des motifs de croire qu'il s'est produit [un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel](#) que nous détenons, nous prenons les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

La personne responsable de l'AIPRP et la personne responsable de la sécurité de l'information pour le Ministère se concertent dans la gestion d'un [incident de confidentialité ou d'un éventuel événement de sécurité](#) impliquant des renseignements personnels. Les processus internes de traitement détaillent les niveaux d'intervention de chacun en fonction de leurs rôles et responsabilités respectives.

Nous pouvons aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque. Le cas échéant, nous ne leur communiquons que les renseignements personnels nécessaires à cette fin. S'il y a lieu, nous enregistrons cette communication.

Si l'incident de confidentialité présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, nous en avisons la CAI avec diligence. Nous avisons également toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident.

Nous tenons un registre des incidents de confidentialité, dans lequel le contenu est déterminé par le [Règlement sur les incidents de confidentialité](#).

Quel est le processus de traitement d'une plainte ?

Si vous avez des motifs de croire qu'un incident de confidentialité s'est produit, veuillez contacter le [Centre de contact clientèle](#).

Si vous êtes insatisfait du traitement accordé à l'incident ou que vous estimez que nos pratiques ne sont pas conformes aux dispositions prévues par la Loi sur l'accès, vous pouvez déposer une plainte selon le [Processus de traitement des plaintes et des commentaires de la clientèle](#) déjà en place au Ministère.

Dans le cas où la plainte s'avère fondée, nous prenons les mesures requises pour corriger la situation dans les meilleurs délais.

L'équipe de la gestion des plaintes répond à la plainte en prenant soin d'y préciser les mesures de redressement qui seront appliquées.

En cas de désaccord avec la réponse finale communiquée, vous pouvez formuler une plainte à la CAI.

Comment sensibilisons-nous et formons-nous notre personnel ?

Plusieurs activités de sensibilisation et de formation destinées à l'ensemble du personnel sont réalisées annuellement.

Nous diffusons régulièrement des formations en matière d'accès aux documents auprès des personnes intervenantes dans le processus de traitement de ces demandes, ainsi qu'auprès de tout membre du personnel intéressé.

Également, des formations sur la protection des renseignements personnels sont diffusées auprès de l'ensemble du personnel. Ces formations sont accompagnées de la diffusion de l'information de sensibilisation et des outils pour soutenir notre personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Toute élaboration ou mise à jour de lignes directrices, cadres, guides ou procédures ou toute nouvelle disposition applicable en la matière sont également diffusées et rendues disponibles pour consultation dans l'intranet ministériel. Ce dernier est mis à jour et alimenté en continu. Il contient une panoplie de documents et d'outils pour nous soutenir dans l'exercice de nos fonctions et dans le respect et la conformité des dispositions applicables.

Les liens vers les [outils](#) et les [formations](#) élaborées par le SRIDAIL sont également diffusés auprès du personnel du Ministère et dans l'intranet ministériel.

Comment rendons-nous compte de nos activités ?

Dans notre [rapport annuel de gestion](#), nous rendons compte du nombre de demandes d'accès à des renseignements personnels et de rectifications traitées, en fonction de leur délai de traitement et des décisions rendues. Également, nous rendons compte de notre conformité aux dispositions prévues à la [section III du Règlement sur la diffusion](#).

Nous avons [l'obligation de rendre compte de notre conformité à la Loi sur l'accès](#) à la CAI dans l'éventualité où celle-ci effectue une inspection ou une enquête.

Quelles sont les sanctions applicables ?

Tout employé qui contrevient au présent cadre de gouvernance est passible de mesures administratives ou disciplinaires, selon la nature ou la gravité du geste qui lui est reproché, pouvant aller jusqu'au congédiement.

En ce qui a trait aux contraventions perpétrées soit par un fournisseur, un partenaire, un invité, un consultant ou soit par un organisme externe, celui-ci est passible des sanctions prévues au contrat le liant au Ministère ou en vertu des dispositions de la législation et de la réglementation applicable en la matière.

La CAI a le pouvoir d'imposer des sanctions pénales aux contrevenants. Les sanctions pénales applicables sont disponibles au [Chapitre VII de la Loi sur l'accès](#).

Approbation et entrée en vigueur

Le Cadre de gouvernance a été approuvé le 30 novembre 2023 par les membres du Comité AIPRP du Ministère et entériné par le Comité de direction¹² le 12 décembre 2023.

Il sera révisé à l'occasion de changements législatifs, réglementaires ou de toute autre nature qui pourraient avoir une incidence sur son contenu.

¹² Le Comité directeur du Ministère est composé du sous-ministre, du secrétaire général, des sous-ministres adjoints, de la direction générale des ressources humaines, de la direction générale de l'administration, de la direction des affaires juridiques, de la direction des communications et de la direction de l'audit interne.

