

POLITIQUE SUR LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



Adoptée au conseil d'administration le 22 février 2024

Table des matières

PRÉAMBULE.....	1
1. OBJECTIFS	1
2. CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS	1
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	2
3.1. La direction générale.....	2
3.2. Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels.....	2
3.3. Le comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels.....	3
3.4. L'équipe de direction	3
3.5. Le personnel.....	4
4. FORMATION ET SENSIBILISATION.....	4
5. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION.....	4
5.1. Consentement	5
5.2. Collecte.....	5
5.3. Détention et utilisation	5
5.4. Communication.....	6
5.5. Informations supplémentaires sur les technologies utilisées	6
6. CONSERVATION, DESTRUCTION ET ANONYMISATION.....	7
7. DROITS D'ACCÈS, DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT DU CONSENTEMENT.....	8
8. INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ.....	8
9. SÉCURITÉ DES DONNÉES	9
10. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES	9
10.1. Réception	9
10.2. Traitement	9
10.3. Recevabilité d'une plainte	10
10.4. Caractère fondé d'une plainte.....	10
11. APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	10
12. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE	11
13. PUBLICATION ET MODIFICATIONS.....	11
ANNEXE 1 Types de renseignements	12

Politique sur la gestion des renseignements personnels

PRÉAMBULE

La Politique sur la gestion des renseignements personnels (la Politique) est adoptée en application de la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25), sanctionnée le 22 septembre 2021, modernisant ainsi l'encadrement applicable à la protection des renseignements personnels.

Le CTTÉI est assujéti à la Loi sur la protection des renseignements personnels et doit s'assurer du respect du nouvel encadrement applicable.

1. OBJECTIFS

La présente politique a pour objet de préciser la gouvernance à l'égard des renseignements personnels collectés et conservés par le CTTÉI dans le cadre de ses opérations et de renforcer la protection de la vie privée des personnes visées par ceux-ci, de favoriser la transparence et de moderniser l'encadrement applicable à la protection des renseignements.

La politique vise notamment les objectifs suivants :

- Désigner le responsable de la protection des renseignements personnels ;
- Définir les rôles et les responsabilités du personnel du CTTÉI à l'égard des renseignements personnels tout au long du cycle de vie des renseignements, de leur collecte à leur destruction ;
- Énoncer les règles qui guident les pratiques du CTTÉI dans la gestion des renseignements personnels qu'il détient ;
- Définir un cadre de gestion des incidents de confidentialité ;
- Décrire le processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels ;
- Définir un cadre de gestion portant sur l'utilisation, la conservation, la communication, la destruction et l'anonymisation de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques.

2. CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

Cette politique s'applique au CTTÉI, ce qui inclut notamment ses dirigeants, employés, consultants, bénévoles, ainsi qu'à toute personne qui, autrement, fournit des services pour le compte du CTTÉI. Elle s'applique également à l'égard du site internet du CTTÉI, ainsi que par tous les sites internet contrôlés et maintenus par le CTTÉI.

La politique vise tous les types de renseignements personnels gérés par le CTTÉI, que ce soit les renseignements de ses clients, ses consultants, ses employés, ses membres ou toutes autres personnes.

Pour l'application des présentes, un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Par exemple, il pourrait s'agir du nom, de la date de naissance, de l'état civil, de l'adresse, de l'adresse courriel, du numéro de téléphone, du genre ou de renseignements bancaires d'une personne, de renseignements sur sa santé, son origine ethnique, sa langue, etc.

Un renseignement personnel sensible est un renseignement envers lequel il y a un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, p. ex. les renseignements médicaux, renseignements bancaires,

renseignements biométriques, orientation sexuelle, origine ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, etc.

De manière générale, les coordonnées professionnelles ou d'affaires d'une personne ne constituent pas des renseignements personnels, par exemple le nom, le titre, l'adresse, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone au travail d'une personne. Plus particulièrement et par souci de précision, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec, et à compter du 22 septembre 2023, les sections 4 (collecte, utilisation, communication), 5 (conservation et destruction) et 8 (sécurité des données) ne s'appliquent pas aux renseignements d'une personne relatifs à l'exercice d'une fonction dans une entreprise, tels que son nom, son titre, sa fonction, ainsi que l'adresse, l'adresse courriel et le numéro de téléphone de son lieu de travail.

Ces mêmes paragraphes ne s'appliquent pas non plus à un renseignement personnel qui a un caractère public en vertu de la loi, et ce, dès l'entrée en vigueur de la présente politique.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

De manière générale, le CTTÉI est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient et cela, tout au long du cycle de vie propre à chaque renseignement. Plus spécifiquement, voici une énumération des principaux rôles et responsabilités qui incombent aux différents membres du personnel qui compose l'équipe du CTTÉI :

3.1. La direction générale

- Veille à assurer le respect et la mise en œuvre des dispositions de la Loi sur l'accès ;
- Peut déléguer par écrit à une ou un membre du personnel de direction la responsabilité de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ;
- Facilite l'exercice des fonctions de responsable de la protection des renseignements personnels ;
- Préside le comité sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels ;
- Approuve la présente politique ainsi que les moyens de son application ;
- Soutient la mise en œuvre et la diffusion de la présente politique.

3.2. Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels

Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels est un rôle qui a été délégué de la direction générale.

- Assure le respect et met en œuvre les politiques et pratiques encadrant la gouvernance de l'entreprise relativement à l'accès au document et la protection des renseignements personnels ;
- Dispense des formations en matière de protection des renseignements personnels ;
- S'assure que la collecte, la détention, l'utilisation, la conservation, la destruction, l'anonymisation et la communication des renseignements personnels à l'égard des tiers respectent la loi ;
- Soutient les gestionnaires et assure un rôle de conseiller, de soutien et d'accompagnement auprès du personnel de l'organisation ;
- Répond aux demandes de la Commission d'accès à l'information ;
- Assure la reddition de comptes en matière de protection des renseignements personnels ;
- Traite les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels et les consigne au registre des plaintes sur la gestion des renseignements personnels ;

- Traite les demandes d'accès aux documents et aux renseignements personnels, ainsi que les demandes de rectification ;
- Procède à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels et consulte le comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels, dès le début du projet ;
- Procède à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour toute communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec et détermine si la communication bénéficie d'une protection adéquate puis consulte le comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels.

3.3. Le comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels

Ce comité est présidé par la direction générale. Ce comité est minimalement constitué du responsable de la protection des renseignements personnels ainsi que de l'adjointe administrative. La constitution de ce comité est mise en place afin de renforcer la protection des renseignements personnels et favoriser une couverture complète des renseignements personnels collectés, conservés et communiqués par le CTTÉI dans le cadre de ses opérations.

- Approuve les orientations et les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels ;
- Approuve la planification des activités de formation et de sensibilisation en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels du personnel ;
- Analyse les rapports annuels des plaintes reçues au sujet de la gestion des renseignements personnels produits par le responsable de l'accès et recommande, le cas échéant, des améliorations ;
- Évalue annuellement les mesures de protection des renseignements personnels en vérifiant les mesures mises en place, en consultant les plaintes reçues sur la gestion des renseignements personnels et en consultant les registres faisant état des incidents de confidentialité ;
- Formule des avis sur les mesures de protection des renseignements personnels applicables pour tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels dans le cadre de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ;
- Formule des avis sur les mesures particulières à respecter au sujet des sondages qui recueillent ou utilisent des renseignements personnels.

3.4. L'équipe de direction

Les membres de l'équipe de direction sont les détenteurs des renseignements personnels sous leur responsabilité. À ce titre, ils sont responsables de la gestion et de la protection des renseignements personnels détenus par le personnel de leur unité respective. Plus particulièrement, ils :

- S'assurent du respect de la présente politique et des procédures ou directives qui en découlent au sein de leur unité ;
- Veillent à ce que le personnel sous leur responsabilité utilise des moyens sécuritaires pour recueillir, utiliser, conserver, communiquer ou détruire les renseignements personnels ;
- Prennent 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 ;

- Sensibilisent le personnel sous leur responsabilité à l'importance de protéger les renseignements personnels, en collaboration avec le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ;
- S'assurent que le personnel sous leur responsabilité participe aux formations relatives à la protection des renseignements personnels offertes ;
- S'assure d'inclure des exigences contractuelles visant la protection et la confidentialité des renseignements personnels lorsque les contrats impliquent la communication de tels renseignements. Ces clauses encadrent la cueillette, l'utilisation, la conservation, la communication et la destruction de renseignements personnels par ses fournisseurs et prestataires de services.

3.5. Le personnel

Le personnel du CTTÉI peut, dans l'exercice de ses fonctions, avoir accès aux renseignements personnels détenus par le CTTÉI. À ce titre, le personnel :

- Prend connaissance de la présente politique et en respecte l'esprit, les dispositions et les procédures qui en découlent ;
- Prend les mesures nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels auxquels il a accès ;
- N'accède qu'aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions ;
- Utilise les renseignements personnels auxquels il a accès pour les fins prévues lors de leur collecte ;
- Informe son gestionnaire et le responsable de la protection des renseignements personnels de tout incident lié à la protection des renseignements personnels détenus ;
- Participe aux activités de sensibilisation et de formation à la protection des renseignements personnels mises à sa disposition.

4. FORMATION ET SENSIBILISATION

Le CTTÉI se dote d'une stratégie de formation et de sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels afin que son personnel acquière et développe les connaissances et les réflexes en ce domaine.

Ces activités de formation et sensibilisation peuvent prendre différentes formes, selon le contexte et l'objectif voulu : formation d'accueil lors de l'entrée en poste d'un nouvel employé, formations d'appoints et activités de sensibilisation diverses sous forme de présentations, capsules d'information, rencontres d'équipe, courriel, etc.

5. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION

Dans le cadre de ses activités, le CTTÉI peut collecter différents types de renseignements, et ce, à différentes fins. Les types de renseignements que le CTTÉI pourrait collecter, leur utilisation (ou l'objectif visé) ainsi que les moyens par lesquels les renseignements sont recueillis sont indiqués à l'Annexe 1 de la présente politique.

Le CTTÉI informera également les personnes concernées, au moment de la collecte de renseignements personnels, de tout autre renseignement recueilli, des fins pour lesquelles ils sont collectés et les moyens de la collecte, en plus des autres informations à fournir tel que requis par la loi.

Le CTTÉI applique les principes généraux suivants relativement à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels :

5.1. Consentement

De façon générale, le CTTÉI collecte les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée et avec son consentement, sauf si une exception est prévue par la loi. Le consentement peut être obtenu de façon implicite dans certaines situations, par exemple, lorsque la personne décide de fournir ses renseignements personnels après avoir été informée par la présente politique sur l'utilisation et la communication aux fins qui y sont indiquées (voir l'Annexe 1 pour plus de détails). Ainsi, la présente politique et les informations qu'elle contient pourront être consultées par la personne concernée au moment de la collecte de renseignements personnels.

Normalement, le CTTÉI doit également obtenir le consentement de la personne concernée avant de collecter ses renseignements personnels auprès de tiers, avant de les communiquer à des tiers ou pour toute utilisation secondaire de ceux-ci. Toutefois, le CTTÉI peut agir sans consentement dans certains cas prévus par la loi et dans les conditions prévues par celle-ci. Les principales situations où le CTTÉI peut agir sans consentement sont indiquées dans les sections pertinentes de la présente politique.

5.2. Collecte

Dans tous les cas, le CTTÉI ne collecte des renseignements que s'il a une raison valable de le faire. De plus, la collecte ne sera limitée qu'au renseignement nécessaire dont il a besoin pour remplir l'objectif.

Veillez noter que les services et programmes du CTTÉI ne visent pas les personnes mineures, et de façon plus générale, le CTTÉI n'obtient pas intentionnellement de renseignements personnels concernant des mineurs (dans ces cas, les renseignements ne peuvent être recueillis auprès de lui sans le consentement d'un parent ou tuteur).

Collecte auprès de tiers. Le CTTÉI peut collecter des renseignements personnels auprès de tiers. À moins d'une exception prévue par la loi, le CTTÉI demandera le consentement de la personne concernée avant de collecter des renseignements personnels qui la concernent auprès d'un tiers. Dans le cas où un tel renseignement n'est pas collecté directement auprès de la personne, mais auprès d'une autre organisation, la personne concernée peut demander la source des renseignements collectés au CTTÉI.

Dans certaines situations, le CTTÉI peut également collecter des renseignements personnels auprès de tiers, sans le consentement de la personne concernée, si elle a un intérêt sérieux et légitime à le faire et a) si la cueillette est dans l'intérêt de la personne et qu'il n'est pas possible de le faire auprès d'elle en temps utile, ou b) si cette cueillette est nécessaire pour s'assurer que les renseignements sont exacts.

Cette collecte par l'entremise de tiers peut s'avérer nécessaire pour recourir à certains services ou programmes, ou pour autrement faire affaire avec le CTTÉI. Lorsque requis, le CTTÉI recueillera le consentement de la personne au moment opportun.

5.3. Détention et utilisation

Le CTTÉI veille à ce que les renseignements qu'elle détient soient à jour et exacts au moment de leur utilisation pour prendre une décision relative à la personne visée.

Le CTTÉI ne peut utiliser les renseignements personnels d'une personne que pour les raisons indiquées aux présentes ou pour toutes autres raisons fournies lors de la collecte. Dès que le CTTÉI veut utiliser ces renseignements pour une autre raison ou une autre fin, un nouveau consentement devra être obtenu de la personne concernée, lequel devra être obtenu de façon expresse s'il s'agit d'un renseignement personnel sensible. Cependant, dans certains cas prévus par la loi, le CTTÉI peut utiliser les renseignements à des fins secondaires sans le consentement de la personne, par exemple :

- lorsque cette utilisation est manifestement au bénéfice de cette personne ;
- lorsque cela est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude ;
- lorsque cela est nécessaire pour évaluer ou améliorer des mesures de protection et de sécurité.

Accès limité. Le CTTÉI doit mettre en place des mesures pour limiter l'accès à un renseignement personnel seulement aux employés et aux personnes au sein de son organisation qui ont la qualité pour en prendre connaissance et pour qui ce renseignement est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions. Le CTTÉI demandera le consentement de la personne avant d'accorder l'accès à toute autre personne.

5.4. Communication

Généralement, et à moins d'une exception indiquée dans la présente politique ou autrement prévue par la loi, le CTTÉI obtiendra le consentement de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers. De plus, lorsque le consentement est nécessaire et lorsqu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible, le CTTÉI devra obtenir le consentement explicite de la personne avant de communiquer le renseignement.

Cependant, la communication des renseignements personnels à des tiers est parfois nécessaire. Ainsi, des renseignements personnels peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée dans certains cas, notamment, mais non exclusivement, dans les cas suivants :

- Le CTTÉI peut communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, à un organisme public (comme le gouvernement) qui, par un de ses représentants, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.
- Des renseignements personnels pourront être transmis à ses fournisseurs de service à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements, et ce, sans le consentement de la personne. Par exemple, ces fournisseurs de services peuvent être des organisateurs d'événements, des sous-traitants du CTTÉI désignés pour l'exécution de mandats dans les programmes administrés par le CTTÉI et des fournisseurs de services infonuagiques. Dans ces cas, le CTTÉI doit avoir des contrats écrits avec ces fournisseurs qui indique les mesures qu'ils doivent prendre pour assurer la confidentialité des renseignements personnels communiqués, que l'utilisation de ces renseignements ne soit faite que dans le cadre de l'exécution du contrat et qu'ils ne peuvent conserver ces renseignements après son expiration. De plus, ces contrats doivent prévoir que les fournisseurs doivent aviser le responsable de la protection des renseignements personnels du CTTÉI (indiqué à la section 10 de la présente politique) de toute violation ou tentative de violation des obligations de confidentialité concernant les renseignements personnels communiqués et doivent permettre à ce responsable d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.
- Si cela est nécessaire aux fins de la conclusion d'une transaction commerciale, le CTTÉI pourrait également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, à l'autre partie de la transaction et sous réserve des conditions prévues par la loi.

Communication à l'extérieur du Québec : Il est possible que les renseignements personnels détenus par le CTTÉI soient communiqués à l'extérieur du Québec, par exemple, lorsque le CTTÉI a recours à des fournisseurs de services infonuagiques dont le ou les serveurs se situent hors Québec ou lorsque le CTTÉI fait affaire avec des sous-traitants situés en dehors de la province.

5.5. Informations supplémentaires sur les technologies utilisées

Utilisation de témoins de connexion

Des témoins de connexion sont des fichiers de données transmis à l'ordinateur du visiteur d'un site internet par son navigateur Web lorsqu'il consulte ce site et peuvent avoir plusieurs utilités.

Les sites internet contrôlés par le CTTÉI utilisent des témoins de connexion notamment :

Pour mémoriser les réglages et préférences des visiteurs, par exemple pour le choix de la langue et pour permettre le suivi de la session courante.

À des fins statistiques pour connaître le comportement des visiteurs, le contenu consulté et permettre l'amélioration du site internet.

Les sites internet contrôlés par le CTTÉI utilisent les types de témoins suivants :

- Témoins de session : Il s'agit de témoins temporaires qui sont gardés en mémoire pour la durée de la visite du site internet seulement.
- Témoins persistants : Ils sont gardés sur l'ordinateur jusqu'à ce qu'ils expirent et ils seront récupérés lors de la prochaine visite du site.

Certains témoins de connexion pourront être désactivés par défaut et les visiteurs pourront choisir d'activer ces fonctions ou non, lors de la consultation des sites internet du CTTÉI.

Il est également possible d'activer et de désactiver l'utilisation des témoins de connexion en changeant les préférences dans les paramètres du navigateur utilisé.

Utilisation de Google Analytics

Certains sites du CTTÉI utilisent Google Analytics afin de permettre son amélioration continue. Google Analytics permet notamment d'analyser la manière dont un visiteur interagit avec un site internet du CTTÉI. Google Analytics utilise des témoins de connexion pour générer des rapports statistiques sur le comportement des visiteurs de ces sites internet et le contenu consulté.

Les informations provenant de Google Analytics ne seront jamais partagées par le CTTÉI avec des tiers.

Il est possible d'installer un [module complémentaire de navigateur pour désactiver Google Analytics](#).

Autres moyens technologiques utilisés

Le CTTÉI recueille également des renseignements personnels par l'entremise de moyens technologiques comme des formulaires Web intégrés à un site internet contrôlé par le CTTÉI (par exemple, son formulaire de contact et son formulaire pour s'inscrire à l'infolettre), des questionnaires accessibles en ligne sur ses plateformes et ses applications, ainsi que d'autres plateformes ou outils de formulaires.

Si le CTTÉI recueille des renseignements personnels en offrant un produit ou un service technologique qui dispose de paramètres de confidentialité, le CTTÉI doit s'assurer que ces paramètres offrent le plus haut niveau de confidentialité par défaut (les témoins de connexion ne sont pas visés).

6. CONSERVATION, DESTRUCTION ET ANONYMISATION

Sauf si une durée minimale de conservation est requise par la loi ou la réglementation applicable, le CTTÉI ne conservera les renseignements personnels que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été collectés.

La durée de conservation des renseignements personnels utilisés par le CTTÉI est définie dans le calendrier de conservation des renseignements personnels.

À la fin de la durée de conservation ou lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires, le CTTÉI s'assurera :

1. de les détruire ; ou
2. de les anonymiser (c'est-à-dire qu'ils ne permettent plus, de façon irréversible, d'identifier la personne et qu'il n'est plus possible d'établir un lien entre la personne et les renseignements personnels) pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

La destruction de renseignements par le CTTÉI doit être faite de façon sécuritaire, afin d'assurer la protection de ces renseignements.

La présente section peut être complétée par toute politique ou procédure adoptée par le CTTÉI concernant la conservation et destruction de renseignements personnels, le cas échéant. Veuillez contacter le responsable de la protection des renseignements personnels du CTTÉI (indiqué dans la présente politique) pour en savoir davantage.

7. DROITS D'ACCÈS, DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT DU CONSENTEMENT

Pour faire valoir ses droits d'accès, de rectification ou de retrait du consentement, la personne concernée doit soumettre une demande écrite à cet effet au responsable de la protection des renseignements personnels du CTTÉI, à l'adresse courriel indiquée à la section 10.

Sous réserve de certaines restrictions légales, les personnes concernées peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels détenus par le CTTÉI et en demander leur correction dans le cas où ils sont inexacts, incomplets ou équivoques. Elles peuvent également exiger la cessation de la diffusion d'un renseignement personnel qui les concerne ou que soit désindexé tout hyperlien rattaché à leur nom permettant d'accéder à ce renseignement par un moyen technologique, lorsque la diffusion de ce renseignement contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Elles peuvent faire de même, ou encore exiger que l'hyperlien permettant d'accéder à ce renseignement soit réindexé, lorsque certaines conditions prévues par la loi sont réunies.

Le responsable de la protection des renseignements personnels du CTTÉI doit répondre par écrit à ces demandes dans les 30 jours ouvrables de la date de réception de la demande. Tout refus doit être motivé et accompagné de la disposition légale justifiant le refus. Dans ces cas, la réponse doit indiquer les recours en vertu de la loi et le délai pour les exercer. Le responsable doit aider le requérant à comprendre le refus au besoin.

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables, les personnes concernées peuvent retirer leur consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis.

Elles peuvent également demander au CTTÉI quels sont les renseignements personnels recueillis auprès d'elle, les catégories de personnes au CTTÉI qui y ont accès et leur durée de conservation.

8. INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ¹

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

Par exemple, un incident de confidentialité pourrait se produire lorsque :

- un membre du personnel consulte un renseignement personnel sans autorisation ;
- un membre du personnel communique des renseignements personnels au mauvais destinataire ;
- l'organisation est victime d'une cyberattaque : hameçonnage, rançongiciel, etc.

Si le CTTÉI a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'elle détient s'est produit, l'entreprise prendra les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

En cas d'incident de confidentialité, le CTTÉI doit satisfaire les obligations suivantes :

- Prendre des mesures pour diminuer les risques et éviter de nouveaux incidents

¹ [Incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels | Commission d'accès à l'information du Québec \(gouv.qc.ca\)](#)

- Évaluer si l'incident présente un risque de préjudice sérieux
- Aviser la Commission d'accès à l'information du Québec et les personnes dont les renseignements sont concernés
- Aviser les personnes susceptibles de prévenir ou de diminuer le risque de préjudice sérieux
- Répertorier l'événement dans son registre des incidents de confidentialité

9. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Le CTTÉI s'engage à mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle gère. Les mesures de sécurité en place correspondent, entre autres, à la finalité, à la quantité, à la répartition, au support et à la sensibilité des renseignements. Ainsi, cela signifie qu'un renseignement pouvant être qualifié de sensible (voir la définition prévue à la section 2) devra faire l'objet de mesures de sécurité plus importantes et devra être mieux protégé. Notamment, et conformément à ce qui a été mentionné précédemment concernant l'accès limité aux renseignements personnels, le CTTÉI doit mettre en place des mesures nécessaires pour imposer des contraintes aux droits d'utilisation de ses systèmes d'information de manière que seuls les employés qui doivent y avoir accès soient autorisés à y accéder.

10. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

10.1. Réception

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente politique ou, plus généralement, à la protection de ses renseignements personnels par le CTTÉI, doit le faire par écrit en s'adressant au responsable de la protection des renseignements personnels du CTTÉI, à l'adresse courriel indiquée à la section 10.

Le plaignant devra indiquer son nom, ses coordonnées pour le joindre, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée par le CTTÉI. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, le responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'il juge nécessaire pour pouvoir évaluer la plainte.

10.2. Traitement

Le CTTÉI s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle.

Dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou suivant la réception de tous les renseignements additionnels jugés nécessaires et requis par le responsable de la protection des renseignements personnels du CTTÉI pour pouvoir la traiter, ce dernier doit l'évaluer et formuler une réponse motivée écrite par courriel, au plaignant. Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par le CTTÉI est conforme à la présente politique, à toute autre politique et pratique en place au sein de l'organisation et à la législation ou réglementation applicable.

Dans le cas où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Le CTTÉI doit constituer un registre ainsi qu'un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées. Chaque dossier contient la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse envoyée à la personne à l'origine de la plainte.

Il est également possible de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec ou à tout autre organisme de surveillance en matière de protection des renseignements personnels responsable de l'application de la loi concernée par l'objet de la plainte.

Toutefois, le CTTÉI invite toute personne intéressée à s'adresser d'abord à son responsable de la protection des renseignements personnels et à attendre la fin du processus de traitement par le CTTÉI.

10.3. Recevabilité d'une plainte

Une plainte est recevable si :

- Elle est formulée par une personne physique ;
- Elle concerne une insatisfaction relative à une pratique, une action ou l'inaction de la Commission quant à la gestion ou la protection des renseignements personnels qu'elle détient à son sujet ;
- Elle contient les éléments suivants :
 - Nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante ;
 - Une description suffisamment précise de la situation problématique ;
 - La ou les mesures correctrices souhaitées.

Le responsable de la protection des renseignements personnels informe la personne plaignante, par écrit, lorsque sa plainte est irrecevable. La lettre précise en quoi la plainte n'est pas recevable.

Lorsque la plainte est recevable, le responsable de la protection des renseignements personnels procède au traitement de la plainte. Après l'avoir analysé et recueilli l'ensemble des faits pertinents, il détermine si elle fondée ou non et, le cas échéant, si des mesures correctrices ou des interventions doivent être réalisées.

10.4. Caractère fondé d'une plainte

Une plainte est fondée lorsque le responsable de la protection des renseignements personnels conclut à une erreur ou un manquement en lien avec la gestion et la protection des renseignements personnels.

Le responsable peut alors recommander au comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels des mesures visant à corriger la situation ou à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Lorsque le traitement de la plainte est complété, le responsable transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante. Il indique :

- Si la plainte est non fondée, il en précise la raison ;
- Si la plainte est fondée, il indique les mesures correctrices recommandées ou les interventions réalisées, le cas échéant.

11. APPLICATION DE LA POLITIQUE

La direction générale ainsi que le responsable de la protection des renseignements personnels sont responsables de l'application de la présente Politique.

Responsable de la protection des renseignements personnels :

Jonathan Lussier
3005, boul. de Tracy,
Sorel-Tracy (Québec) J3R 1C2
responsable.acces@cttei.com

Pour toute demande, question ou commentaire dans le cadre de la présente politique, veuillez communiquer avec le responsable par courriel.

12. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Elle sera révisée minimalement aux trois ans par la direction générale conjointement avec le responsable de la protection des renseignements personnels.

13. PUBLICATION ET MODIFICATIONS

La présente politique est publiée sur le site internet du CTTÉI, ainsi que sur tous les sites internet contrôlés et maintenus par le CTTÉI, auxquels s'applique la présente politique, et ce, relativement aux renseignements personnels qui y sont recueillis. Cette politique est également diffusée par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

Le CTTÉI doit également faire de même pour toutes les modifications à la présente politique, lesquelles devront également faire l'objet d'un avis pour en informer les personnes concernées.

***Notes :** Veuillez noter que l'emploi du genre masculin a pour but d'alléger la présente politique et d'en faciliter la lecture.

ANNEXE 1 Types de renseignements

Voici une liste non exhaustive sur les types de renseignements que le CTTÉI pourrait collecter, leur utilisation, ou l'objectif visé, ainsi que les moyens par lesquels les renseignements sont recueillis. Ainsi, cela comprend, sans s'y limiter, les éléments qui suivent.

Veillez noter que la plupart des renseignements personnels gérés par le CTTÉI sont des renseignements personnels d'employés, de candidats pour un emploi et de consultants. Pour ce qui est des autres catégories de personnes indiquées dans le tableau ci-dessous, les renseignements fournis sont, dans la majorité des cas, des renseignements de nature professionnelle ou d'affaires (voir la section 2 sur les coordonnées professionnelles). À noter que dans la majorité des cas, le CTTÉI recueille également le titre/fonction professionnel(le) des personnes, le nom de l'organisation et/ou l'adresse de l'organisation (voir la section 2 sur les coordonnées professionnelles).

À insérer un tableau de la sorte :

Relation avec le CTTÉI	Types de renseignement personnel	Fin de la collecte/utilisations	Méthode de collecte
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Nom Numéro de téléphone Courriel Langue Adresse 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la communication Gérer la relation client Fournir un service Répondre à une demande de soumission Connaître la langue de préférence 	<ul style="list-style-type: none"> Par courriel par l'entremise d'un formulaire joint Par téléphone
Candidats à l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> Nom Numéro de téléphone Courriel Curriculum Vitae 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la communication Permettre l'échange de documents (si applicable) 	<ul style="list-style-type: none"> Par courriel Par téléphone
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Nom Numéro de téléphone Courriel Renseignements bancaires Numéro d'assurance sociale Adresse Curriculum Vitae 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la communication Permettre l'échange de documents Permettre la gestion de la paie 	<ul style="list-style-type: none"> Par courriel Par téléphone En personne par un formulaire papier Formulaire électronique par un logiciel de gestion RH en ligne
Fournisseurs Sous-traitants	<ul style="list-style-type: none"> Nom Numéro de téléphone Courriel Renseignements bancaires Numéro d'assurance sociale (si applicable) Langue Adresse 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la communication Permettre l'échange de documents Permettre la gestion des mandats Permettre le paiement des factures Connaître la langue de préférence 	<ul style="list-style-type: none"> Par courriel par l'entremise d'un formulaire joint Par téléphone
Membres du conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none"> Nom Numéro de téléphone Courriel Langue Adresse professionnelle Adresse personnelle Numéro de permis de conduire 	<ul style="list-style-type: none"> Permettre la communication Gérer la relation client Fournir un service Répondre aux exigences du Registraire des entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> Par courriel Par téléphone