

Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 1 de 11

## Préambule

La Société de transport de Lévis (la Société) est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès) et doit s'assurer du respect du nouvel encadrement applicable.

La présente Politique sur l'accès aux documents et la protection 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.

## 1 Fondement

- 1.1 La Société est un organisme public assujéti notamment à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), à la *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A-21.1), à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1) et au *Code civil du Québec* (RLRQ, 1991, c. 64).
- 1.2 La Société reconnaît l'importance de la protection de la vie privée, de la sécurité et de la protection des renseignements personnels ou confidentiels qu'elle recueille et conserve. Elle s'engage ainsi à respecter les dispositions, les valeurs et les principes fondamentaux établis par les législations applicables.
- 1.3 La Société s'assure de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour garantir le respect de la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels qui lui sont communiqués dans le cours de ses activités.

## 2 Objectifs

- 2.1 La Politique a pour objet de préciser la gouvernance à l'égard des renseignements personnels collectés et conservés par la Société 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.
- 2.2 La Politique vise notamment les objectifs suivants :
  - 2.2.1 Désigner le responsable de la protection des renseignements personnels et définir son rôle et ses responsabilités.
  - 2.2.2 Définir la composition et le mandat du Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.
  - 2.2.3 Définir un cadre de gestion des incidents de confidentialité.

Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 2 de 11

- 2.2.4 Définir un cadre de gestion portant sur l'utilisation ou la communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques

### 3 Définitions

- 3.1 **Renseignement personnel** : Tout renseignement qui concerne une personne physique, qui permet de l'identifier et qui n'a pas un caractère public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ces renseignements peuvent être notamment l'adresse personnelle, le numéro de téléphone personnel ou des renseignements concernant l'état de santé d'une personne physique;
- 3.2 **Renseignement confidentiel** : Tout renseignement de nature tactique ou stratégique pour la Société, pour son auteur ou pour son propriétaire, ou tout renseignement habituellement traité de façon confidentielle par ces derniers, tels que des renseignements à caractère financier ou commercial. Un renseignement confidentiel ne comprend pas un renseignement pour lequel les lois applicables dans le secteur public prévoient qu'il acquière un caractère public lorsqu'il est détenu par la Société.

### 4 Champ d'application

- 4.1 La Politique s'applique à tous les employés de la Société dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions au sein de celle-ci. La Politique peut également s'appliquer après la fin de l'emploi lorsque cela est prévu expressément ou lorsque le contexte s'y prête.
- 4.2 La Politique s'applique également à toute personne liée à la Société par un contrat de service ou d'approvisionnement.

### 5 Rôles et responsabilités

- 5.1 Le président de la Société veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi sur l'accès.
- 5.2 Le président délègue sa fonction de responsable de l'accès aux documents ainsi que celle de responsable de la protection des renseignements personnels au Directeur général de la Société (DG) et au Conseiller en intelligence d'affaires (CIA) en vertu de la résolution 2022-106 adoptée à l'occasion de l'assemblée ordinaire du Conseil d'administration du 22 septembre 2022.
- 5.3 Le Directeur général et le Conseiller en intelligence d'affaires exercent leurs fonctions qui leur sont déléguées de manière autonome et indépendante.

Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 3 de 11

- 5.4 Le Directeur général et le Conseiller en intelligence d'affaires veillent à la protection des renseignements personnels détenus par la Société.
- 5.5 Le Directeur général s'assure de la diffusion sur le site Internet de la Société des documents et renseignements prévus au Règlement sur la diffusion des documents et la protection des renseignements personnels.
- 5.6 Un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (le Comité sur l'accès) est mis en place afin de renforcer la protection des renseignements personnels et favoriser l'harmonisation des pratiques qui guident les actions et influencent les stratégies.
- 5.7 Les employés et membres de la Société sont tenus de collaborer dans la recherche de documents et d'informations faisant l'objet de toute demande d'accès.
- 5.8 Les employés et membres de la Société sont tenus de veiller à la protection des renseignements personnels et de l'information confidentielle.

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

### **6.1 Composition**

Le Comité sur l'accès est composé des personnes suivantes :

- 6.1.1 Le Directeur général;
- 6.1.2 Le Conseiller en intelligence d'affaires;
- 6.1.3 La Directrice des finances;
- 6.1.4 La Directrice des ressources humaines;
- 6.1.5 Toute autre personne dont l'expertise est requise.

### **6.2 Présidence**

- 6.3 Le Directeur général responsable de l'accès aux documents agit à titre de président du Comité sur l'accès.
- 6.4 Le Conseiller en intelligence d'affaires agit à titre de secrétaire du Comité sur l'accès, et a notamment les responsabilités suivantes :
- 6.4.1 Convoquer les séances du Comité sur l'accès;
- 6.4.2 Rédiger le procès-verbal de chaque séance du Comité sur l'accès et d'en fournir une copie aux membres pour examen et adoption.

Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 4 de 11

## 6.5 Séances

- 6.5.1 Les séances sont convoquées au moyen d'une invitation aux membres du Comité sur l'accès au nom du président.
- 6.5.2 Les séances ont lieu au moins quatre fois par année.

## 6.6 Mandat

- 6.7 Les responsabilités du Comité sur l'accès comprennent notamment ce qui suit :
- 6.7.1 Soutenir la Société dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations;
- 6.7.2 Définir et approuver les orientations en matière de protection des renseignements personnels
- 6.7.3 Approuver les règles de gouvernance
- 6.7.4 Rendre un avis et suggérer des mesures de protection sur tout projet d'acquisition, de développement et de refonte du système d'information, incluant la vidéosurveillance et l'instauration d'une nouvelle technologie;
- 6.7.5 Planifier et assurer la réalisation des activités de formation;
- 6.7.6 Promouvoir les orientations, les directives et les décisions formulées par la Commission d'accès à l'information;
- 6.7.7 Évaluer annuellement le niveau de protection des renseignements personnels.

## 6.8 Directives

- 6.8.1 Dans le cadre de ses activités, le Comité sur l'accès peut adopter des directives qui préciseront les orientations sectorielles de la Société en matière de protection de la vie privée. En outre, ces directives pourront inclure des procédures et d'autres mécanismes de conformité destinés aux membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions au sein de l'entreprise.

## 6.9 Rapport

- 6.10 Le Comité sur l'accès fait un rapport verbal au président de la Société et aux membres du Conseil d'administration, si requis.

## 7 Règles et procédures applicables

### 7.1 Principes généraux

- 7.1.1 La Société s'engage à mettre en œuvre un ensemble de mesures technologiques, organisationnelles, humaines, physiques, juridiques et éthiques afin d'assurer la sécurité des renseignements personnels ou confidentiels qu'elle détient, notamment en s'assurant des éléments suivants:

Titre	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 5 de 11
<b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	

- La disponibilité des renseignements de façon à ce qu'ils soient accessibles, au moment convenu et de la manière requise, par les personnes autorisées à y avoir accès;
- L'intégrité des renseignements, de manière à ce que ceux-ci ne soient pas détruits ou altérés, de quelque façon, sans autorisation et en respect du calendrier de conservation de la Société, et que le support de ces renseignements leur procure la stabilité et la pérennité voulues;
- La confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels, en limitant leur divulgation aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance;
- L'identification et l'authentification, de façon à confirmer, lorsque requis, l'identité d'une personne ou l'identification d'un document ou d'un dispositif;
- L'irrévocabilité, afin d'assurer qu'une action, un échange ou un document est clairement attribué à l'entité qui l'a généré;
- La conformité aux exigences légales, réglementaires ou d'affaires auxquelles la Société est assujettie.

## **7.2 Principes applicables aux renseignements confidentiels**

7.2.1 La collecte de renseignements confidentiels par la Société doit s'effectuer en toute transparence, avec le consentement libre et éclairé de la personne concernée et en indiquant clairement les fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis.

La Société devra obtenir un nouveau consentement pour utiliser les renseignements confidentiels à des fins qui ne sont pas compatibles avec celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

7.2.2 Tous les renseignements confidentiels collectés, quel que soit leur support, sont conservés dans un environnement sécurisé.

Ces renseignements sont accessibles uniquement aux employés ou mandataires de la Société qui en ont nécessairement besoin pour l'exercice de leurs fonctions et ces derniers sont tenus de respecter le caractère confidentiel de ces renseignements.

7.2.3 La Société requiert le consentement de la personne concernée avant de communiquer à un tiers un renseignement confidentiel lui appartenant, à moins que les lois applicables en autorisent la communication sans ce consentement.

7.2.4 Les renseignements confidentiels sont conservés pour la période nécessaire à la réalisation des fins prévues par leur collecte et, par la suite, sont détruits dans les délais prévus au calendrier de conservation de la Société.

## **7.3 Principes applicables aux renseignements personnels**

7.3.1 La collecte de renseignements personnels par la Société doit s'effectuer en toute transparence et avec le consentement libre et éclairé de la personne concernée.

Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 6 de 11

7.3.2 En respect des lois applicables, lorsque la Société recueille des renseignements personnels, elle indique clairement les fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis et requiert le consentement de la personne concernée pour en faire usage. Si la personne auprès de laquelle des renseignements personnels sont recueillis est mineure, le consentement doit être donné par son parent ou son tuteur.

7.3.3 La Société devra obtenir un nouveau consentement pour utiliser les renseignements personnels à des fins qui ne sont pas compatibles avec celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

#### **7.4 Limite à la collecte de renseignements personnels**

7.4.1 En respect des lois applicables, la Société s'engage à recueillir uniquement les renseignements personnels nécessaires pour :

- fournir le service demandé;
- l'exercice de ses attributions ou de celles d'un organisme public avec lequel elle collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune;
- la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion ou de celui d'un organisme public avec lequel elle collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune.

#### **7.5 Mode de collecte**

7.5.1 La collecte de renseignements personnels peut s'effectuer notamment par l'entremise de formulaires, de différents moyens technologiques (par exemple, les réseaux sociaux ou des applications de la Société), d'entretiens téléphoniques, de sondages d'opinion ou de questionnaires.

7.5.2 Toute personne qui recueille, au nom de la Société, des renseignements personnels auprès de la personne concernée ou d'un tiers doit s'identifier et fournir notamment les informations suivantes :

- le nom de la Société;
- les fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis;
- les catégories de personnes qui auront accès à ces renseignements;
- le caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- les conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande;
- les droits d'accès et de rectification.

7.5.3 Tous les renseignements personnels collectés, quel que soit leur support, sont conservés dans un environnement sécurisé.

Titre	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 7 de 11
<b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	

Ces renseignements sont accessibles uniquement aux employés ou mandataires de la Société qui en ont nécessairement besoin pour l'exercice de leurs fonctions et ces derniers sont tenus de respecter le caractère confidentiel de ces renseignements.

7.5.4 La Société doit veiller à ce que les renseignements personnels qu'elle conserve soient à jour, exacts et complets dans le but de servir aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

## 7.6 Finalités de la collecte

7.6.1 Lorsque la Société collecte et conserve des renseignements personnels, son objectif est d'offrir un service personnalisé et sécuritaire à ses clients, dans le respect des lois applicables et des règles de sécurité.

7.6.2 Ainsi, la Société utilisera les renseignements personnels recueillis notamment pour les fins suivantes :

- vérifier l'identité d'un client;
- assurer la protection du client et celle de la Société contre la fraude et les fausses déclarations;
- offrir une prestation de services personnalisée;
- déterminer l'admissibilité aux tarifs privilégiés offerts par la Société;
- suivre les requêtes de service auprès de la Société ou de ses mandataires, le cas échéant;
- assurer le suivi des plaintes adressées à la Société;
- communiquer de l'information, aux clients qui le souhaitent, sur les services offerts;
- utiliser les données à des fins statistiques, élaborer des modèles prévisionnels, prendre des mesures et définir des profils;
- améliorer les services offerts.

## 7.7 6.3.7 Droits d'accès, de rectification ou de retrait

7.7.1 Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux renseignements personnels qui la concernent et qui sont détenus par la Société, à moins d'exceptions prévues aux lois applicables.

7.7.2 Une personne peut demander que ses renseignements personnels soient corrigés, détruits ou qu'ils ne soient plus utilisés pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

7.7.3 En conformité avec les lois applicables, la Société s'engage à respecter toute demande de rectification, de retrait ou de destruction, à moins d'obligations légales à l'effet contraire.

7.7.4 Les renseignements personnels sont conservés pour la période nécessaire à la réalisation des fins prévues par leur collecte et, par la suite, sont détruits dans les délais prévus au calendrier de conservation de la Société.

Titre	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 8 de 11
<b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	

7.7.5 Toute personne qui désire déposer une plainte concernant la collecte, la conservation, l'utilisation, la communication, la destruction ou les droits d'accès ou de rectification à ses renseignements personnels par la Société doit adresser celle-ci au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de la Société.

## **7.8 Sécurité des renseignements**

7.9 La Société utilise les technologies de l'information pour supporter ses processus d'affaires afin d'offrir une meilleure prestation de services.

7.10 La Société met en place des mesures de sécurité et de gestion des accès adéquates pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements qu'elle détient en fonction de la sensibilité de ces renseignements, des risques auxquels il sont exposés et des obligations auxquelles la Société est soumise.

## **7.11 Responsabilité de l'utilisateur**

7.11.1 Toute personne qui achemine des renseignements à la Société est responsable de l'exactitude de ceux-ci ainsi que du maintien de la confidentialité de ses renseignements d'identification et d'authentification (code d'utilisateur, code d'accès, mot de passe, numéro de carte OPUS, etc.). La Société ne peut être tenue responsable d'un usage non autorisé causé par cet utilisateur.

7.11.2 Toute personne qui achemine des renseignements à la Société doit également s'assurer que le système ou l'équipement avec lequel il transmet ou reçoit de l'information de la Société est suffisamment sécuritaire et faire preuve de vigilance. La Société ne peut être tenue responsable d'un accès non autorisé à des renseignements découlant d'une négligence ou des vulnérabilités présentes sur l'équipement ou le système d'un utilisateur.

7.11.3 Dans l'éventualité où la confidentialité de ses renseignements venait à être compromise ou son identité usurpée, l'utilisateur est tenu d'en aviser la Société le plus rapidement possible.

## **7.12 Restrictions relatives à l'accès aux services**

7.12.1 La Société se réserve le droit, pour un motif raisonnable, en tout temps, de détruire le compte d'un utilisateur, et ce, à sa seule discrétion et sans préavis.

7.12.2 La Société se réserve également le droit, pour un motif raisonnable, de restreindre ou suspendre l'accès d'un utilisateur aux applications offertes par la Société, en tout ou en partie.

7.12.3 La Société ne pourra être tenue responsable d'une telle restriction, suspension ou destruction.



Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 9 de 11

### **7.13 Lien vers d'autres sites Internet**

7.13.1 Le site Internet de la Société propose des hyperliens vers d'autres sites Internet. Les renseignements échangés sur ces sites ne sont pas assujettis à la présente politique, mais à celle du site externe. La Société n'est pas responsable du contenu de ces sites et ne peut être tenue responsable des dommages, de quelque nature qu'ils soient, découlant de la navigation ou de l'utilisation de ces sites.

## **8 Incidents de confidentialité**

8.1 Un incident de confidentialité correspond à un accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel, à son utilisation ou à sa communication, de même que sa perte ou toute autre forme d'atteinte à sa protection.

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

8.3 La Société procède à l'évaluation du préjudice selon la procédure prévue à l'ANNEXE 1.

8.4 La Société doit tenir un registre des incidents de confidentialité (ANNEXE 2) et, sur demande de la Commission d'accès à l'information, lui en transmettre une copie.

8.5 Les renseignements contenus au registre des incidents de confidentialité doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq (5) ans après la date ou la période au cours de laquelle la Société a pris connaissance de l'incident.

## **9 Utilisation ou communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques**

9.1 La Société peut utiliser des renseignements dépersonnalisés à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques dans le but :

9.1.1 d'évaluer la performance ou de mesurer la qualité de ses services dans une perspective d'amélioration continue;

9.1.2 de servir l'intérêt public, par exemple en menant une recherche sur un sujet précis en lien avec sa mission afin d'élaborer un nouveau programme ou service.

L'étude, la recherche ou la production de statistiques doit porter sur la mission ou les programmes d'un organisme public.

9.2 La Société, lorsqu'elle utilise des renseignements dépersonnalisés, prend des mesures raisonnables afin de limiter les risques que quiconque puisse identifier une personne.

Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 10 de 11

- 9.3 La Société peut 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.
- 9.3.1 Cette communication peut s'effectuer si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée conclut que :
- 9.3.1.1 l'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques ne peut être atteint que si les renseignements sont communiqués sous une forme permettant d'identifier les personnes concernées;
- 9.3.1.2 il est déraisonnable d'exiger que la personne ou l'organisme obtienne le consentement des personnes concernées;
- 9.3.1.3 l'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques l'emporte, eu égard à l'intérêt public, sur l'impact de la communication et de l'utilisation des renseignements sur la vie privée des personnes concernées;
- 9.3.1.4 les renseignements personnels sont utilisés de manière à en assurer la confidentialité;
- 9.3.1.5 seuls les renseignements nécessaires sont communiqués.
- 9.4 La personne ou l'organisme qui souhaite utiliser des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques doit :
- 9.4.1 faire sa demande par écrit;
- 9.4.2 joindre à sa demande une présentation détaillée des activités d'étude, de recherche ou de production de statistique;
- 9.4.3 exposer les motifs pouvant soutenir que les critères mentionnés à l'article 7.4 sont remplis;
- 9.4.4 mentionner toutes les personnes et tous les organismes à qui il fait une demande similaire aux fins de la même étude, recherche ou production de statistiques;
- 9.4.5 le cas échéant, décrire les différentes technologies qui seront utilisées pour effectuer le traitement des renseignements;
- 9.4.6 le cas échéant, transmettre la décision documentée d'un comité d'éthique de la recherche relative à cette étude, recherche ou production de statistiques.
- 9.5 La Société, lorsqu'elle communique des renseignements personnels conformément à l'article 7.3, doit préalablement conclure avec la personne ou l'organisme à qui elle les transmet une entente selon le modèle prévu à l'ANNEXE 3.
- 9.6 La Société doit inscrire dans un registre toute communication de renseignements personnels visée par cette entente.

Titre  <b>Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels</b>	Résolution 2023-122
	Adoption : CA du 24 août 2023
	Dernière révision 17 août 2023
	Page 11 de 11

## **10 Mise à jour**

- 10.1 Le Comité sur l'accès est responsable de la mise à jour de la Politique et du respect de la fréquence des révisions.
- 10.2 La Politique doit être révisée au minimum lors de changements significatifs, notamment en septembre 2023 et septembre 2024.
- 10.3 La Politique remplace la Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels du 30 mai 2019 et entre en vigueur le 22 septembre 2022.