



## **POLITIQUE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE LA VILLE DE MONTRÉAL-EST**

---

**DATE DE DÉPÔT DE LA POLITIQUE EN SÉANCE DU CONSEIL : 20 SEPTEMBRE 2023**

**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : 21 SEPTEMBRE 2023**

**DERNIÈRE MISE À JOUR : 21 SEPTEMBRE 2023**

---

## Table des matières

### **POLITIQUE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (VILLE DE MONTRÉAL-EST)** .....

3	3
1. Mise en contexte .....	3
2. Objectif de la politique .....	3
3. Définitions .....	3
4. Traitement des renseignements personnels.....	5
4.1. Collecte .....	5
4.2. Utilisation .....	5
4.3. Communication .....	6
4.4. Conservation.....	7
4.5. Destruction et anonymisation .....	7
5. Sécurité de l'information.....	7
6. Rôles et responsabilités.....	8
6.1 Responsable de l'accès aux documents (« RAD ») .....	8
6.2 Responsable de la protection des renseignements personnels (« RPRP ») .....	8
6.3 Responsabilités du Comité .....	9
6.4 Responsabilités des employés, des élus et des mandataires de la Ville .....	10
7. Incidents de confidentialité.....	11
7.1 Dénonciation .....	11
7.2 Procédure d'intervention .....	11
7.2.1 Identification .....	12
7.2.2 Évaluation initiale .....	12
7.2.3 Enquête .....	13
7.2.4 Recours à des tiers.....	13
7.2.5 Évaluation du risque.....	14
7.2.6 Signalement.....	14
7.2.7 Registre et prévention.....	15
7.2.8 Récupération .....	15
8. Registre.....	16
9. Droits des personnes concernées .....	18
10. Traitement des plaintes.....	19
10.1 Procédure de formulation des plaintes ou dénonciations.....	19

10.2 Contestation .....	19
10.3 Principe directeur et délais.....	19
11. Activités de sensibilisation .....	20
12. Mise à jour.....	20
13. Entrée en vigueur .....	20

## **POLITIQUE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (VILLE DE MONTRÉAL-EST)**

### 1. Mise en contexte

La Ville de Montréal-Est est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ c A-2.1) (ci-après « **Loi sur l'accès** »).

Par l'adoption de cette politique, la Ville de Montréal-Est témoigne de son engagement à l'égard de la sécurité et de la protection des renseignements personnels et confidentiels. Elle s'engage aussi à respecter les dispositions, les valeurs et les principes fondamentaux établis par la législation applicable.

### 2. Objectif de la politique

Cette politique a pour but d'encadrer les employés, élus ou mandataires de la Ville en mettant en place des pratiques et règles de gouvernance en matière de confidentialité des renseignements. Elle introduit aussi les règles concernant le traitement des incidents affectant la confidentialité et la protection des renseignements personnels détenus par la Ville.

### 3. Définitions

#### **« CAI »**

Signifie la Commission d'accès à l'information du Québec

#### **« Comité »**

Signifie le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Ville de Montréal-Est créé conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès.

#### **« Cycle de vie »**

Signifie l'ensemble des étapes visant le traitement d'un Renseignement personnel soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction de celui-ci.

**« Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (« ÉFVP ») »**

Signifie la démarche préventive qui vise à mieux protéger les Renseignements personnels et à respecter la vie privée des personnes physiques. Elle consiste à considérer tous les facteurs qui auraient des conséquences positives et négatives sur le respect de la vie privée des Personnes concernées.

**« Incident de confidentialité »**

Signifie soit :

- a) La consultation, l'utilisation ou la communication non autorisée d'un renseignement personnel détenu par la Ville de Montréal-Est;
- b) La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

**« Personne concernée »**

Signifie une personne physique à qui se rapporte les Renseignements personnels.

**« Renseignement personnel »**

Signifie tous renseignements qui concernent un individu et qui permettent de l'identifier, sauf les exceptions prévues par les lois applicables. Ces renseignements tels que, de manière non exhaustive, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, les renseignements démographiques, les renseignements de santé, les habitudes de vie, les métadonnées ou la situation financière, peuvent être de nature personnelle.

**« Responsable de l'accès aux documents (« RAD ») »**

Désigne le membre de l'organisme public, dont la fonction de RAD lui a été déléguée par écrit conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès. À défaut d'une telle délégation, elle désigne la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public.

**« Responsable de la protection des renseignements personnels (« RPRP ») »**

Désigne le membre de l'organisme public, dont la fonction de RPRP lui a été déléguée par écrit conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès. À défaut d'une telle délégation, elle désigne la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public.

**« Ville »**

Désigne la Ville de Montréal-Est

## 4. Traitement des renseignements personnels

La collecte des renseignements par la Ville s'effectue en toute transparence avec le consentement libre et éclairé de la Personne concernée et uniquement dans les cas où les renseignements recueillis sont nécessaires pour fournir le service désiré et offert par la Ville.

En respect des lois applicables, lorsqu'elle recueille des renseignements personnels et confidentiels, la Ville indique clairement les fins pour lesquelles ils sont recueillis et demande le consentement de la personne concernée pour en faire usage. Outre les exceptions prévues dans la Loi sur l'accès, la Ville devra obtenir un nouveau consentement pour utiliser à d'autres fins des renseignements déjà recueillis.

### 4.1. Collecte

4.1.1. La Ville ne recueille que les Renseignements personnels nécessaires à la réalisation de sa mission et de ses activités. Avant de recueillir des Renseignements personnels, la Ville détermine les fins de leur traitement. La Ville ne recueille que les Renseignements personnels strictement nécessaires aux fins indiquées.

4.1.2. La collecte de Renseignements personnels se fait auprès de la Personne concernée.

4.1.3. Au moment de la collecte, et par la suite sur demande, la Ville informe les Personnes concernées, notamment, des fins et des modalités de traitement de leurs Renseignements personnels et de leurs droits quant à ces renseignements, par exemple, au moyen d'une Politique de confidentialité ou de la section « Droits des personnes concernées » de la présente politique.

4.1.4. Lorsque la Loi exige l'obtention d'un consentement, celui-ci doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques.

Il est demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

### 4.2. Utilisation

4.2.1. La Ville n'utilise les Renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ces renseignements ont été recueillis. Cependant, la Ville peut modifier ces fins si la Personne concernée y consent préalablement.

4.2.2. Elle peut également les utiliser à des fins secondaires sans le consentement de la Personne concernée, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- lorsque l'utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles les renseignements ont été recueillis;
- lorsque l'utilisation est manifestement au bénéfice de la Personne concernée;
- lorsque l'utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi;
- lorsque l'utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et que les renseignements sont dépersonnalisés.

4.2.3. Lorsqu'elle utilise les Renseignements personnels à des fins secondaires dans l'un des trois premiers cas de figure énumérés à l'article 4.2.2 ci-dessus, elle doit consigner une telle utilisation au registre prévu à cet effet, tel que décrit à l'article 8.2.

4.2.4. Lorsque la Loi le prévoit expressément ou lorsqu'un traitement de Renseignements personnels est jugé plus à risque pour les Personnes concernées, la Ville entreprend une ÉFVP en vertu de l'article 6.3 paragraphe d) des présentes afin de mitiger les risques identifiés.

4.2.5. La Ville établit et tient à jour un inventaire des fichiers de Renseignements personnels qu'elle recueille, utilise et communique. Cet inventaire contient minimalement :

- les catégories de renseignements qu'il contient, les fins pour lesquelles les renseignements sont conservés et le mode de gestion de chaque fichier;
- la provenance des renseignements versés par catégories;
- les catégories de Personnes concernées par les renseignements versés à chaque fichier;
- les catégories de personnes qui ont accès à chaque fichier dans l'exercice de leurs fonctions;
- les mesures de sécurité prises pour assurer la protection des Renseignements personnels.

### 4.3. Communication

4.3.1. Sous réserve des exceptions prévues par la Loi, la Ville ne peut communiquer des Renseignements personnels sans le consentement de la Personne concernée. Le consentement doit être donné expressément lorsque des Renseignements personnels sensibles sont en jeu.

4.3.2. Lorsque des Renseignements personnels sont communiqués à un mandataire ou un fournisseur de services dans le cadre d'un mandat ou d'un contrat de services ou pour l'exécution d'un mandat, la Ville doit conclure une entente avec le fournisseur de services ou le mandataire qui comprend les dispositions contractuelles types de la Ville.

4.3.3. Lorsque les Renseignements personnels sont communiqués à des tiers à l'extérieur du Québec, la Ville procède à une ÉFVP conformément à l'article 6.3 des présentes. Une communication à des tiers est consignée au registre prévu cet effet à l'article 8.

#### 4.4. Conservation

4.4.1. La Ville prend toutes les mesures raisonnables afin que les Renseignements personnels qu'elle détient soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés.

4.4.2. La Ville conserve les Renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour mener ses activités, sous réserve de délais prévus à son calendrier de conservation.

#### 4.5. Destruction et anonymisation

4.5.1. Lorsque sont atteintes les finalités pour lesquelles les Renseignements personnels ont été collectés, ces renseignements sont détruits ou anonymisés, sous réserve de la *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A- 21.1), et conformément aux délais prévus au calendrier de conservation et aux règles de gestion des documents de la Ville.

### 5. Sécurité de l'information

La Ville s'engage à mettre en œuvre un ensemble de mesures technologiques, organisationnelles, humaines, juridiques et éthiques pour assurer la sécurité des renseignements, notamment :

- la disponibilité de l'information de façon qu'elle soit accessible en temps voulu et de la manière requise par les personnes autorisées;
- l'intégrité de l'information de manière qu'elle ne soit pas détruite ou altérée de quelque façon, sans autorisation et en respect du calendrier de conservation de la Ville, et que le support de cette information lui procure la stabilité et la pérennité voulue;
- la confidentialité de l'information en limitant la 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 indéniable et clairement attribué à l'entité qui l'a généré;
- la conformité aux exigences légales, réglementaires ou d'affaires auxquelles la Ville est assujettie.

La Ville utilise largement les technologies de l'information pour supporter ses processus d'affaires afin d'offrir une prestation de services conforme à sa déclaration de services.

Tous les renseignements personnels et confidentiels collectés sont conservés dans un environnement sécurisé. Les employés, les élus ou les mandataires de la Ville sont tenus de respecter la confidentialité des informations. La Ville met en place des mesures de sécurité et de gestion des accès adéquates, utiles et nécessaires selon le niveau de sensibilité des renseignements traités. Seules les personnes devant avoir accès aux renseignements dans le cadre de leur fonction peuvent le faire.

La Ville intègre les innovations technologiques afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des transactions et des renseignements dans ses différents modes de prestation de services.

## 6. Rôles et responsabilités

### 6.1 Responsable de l'accès aux documents (« RAD »)

Les responsabilités du responsable de l'accès aux documents (« RAD ») sont les suivantes :

- a) S'assurer du respect du droit d'accès selon les paramètres prévus à la Loi sur l'accès.
- b) Siéger sur le Comité.
- c) Motiver tout refus d'acquiescer à une demande d'accès.
- d) Se conformer aux exigences liées aux demandes d'accès.
- e) Tenir à jour le registre suivant :
  - 1) Communication de renseignements fournis par des tiers (secret industriel, financier, commercial, technique scientifique) ou dont la divulgation serait préjudiciable aux personnes ou organismes visés.

### 6.2 Responsable de la protection des renseignements personnels (« RPRP »)

Les responsabilités du responsable de la protection des renseignements personnels (« RPRP ») sont les suivantes :

- a) S'assurer de la protection des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie, de la collecte à la destruction.
- b) Siéger sur le Comité.
- c) Motiver tout refus d'acquiescer à une demande de communication.
- d) Se conformer aux exigences liées aux demandes de communication ou de rectification.



- e) Suivre les étapes du processus d'intervention en cas d'incident de confidentialité et participer à l'évaluation du risque de préjudice sérieux lié à un tel incident.
- f) Tenir à jour les registres suivants :
  - 1) Liste des incidents de confidentialité
  - 2) Communication de renseignements à la suite de certaines demandes de communication.
  - 3) Communication de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée, par exemple
    - a) dans le cadre d'un mandat ou d'un contrat de service;
    - b) afin de recueillir des renseignements personnels déjà colligés par une personne ou un organisme privé;
    - c) à des fins d'études, de recherches ou de statistiques.

### 6.3 Responsabilités du Comité

Les responsabilités du Comité sont les suivantes :

- a) Soutenir la Ville dans l'exercice de ses responsabilités et l'exécution de ses obligations en vertu de la Loi sur l'accès.
- b) Garder et mettre à jour les règles de gouvernance relatives aux renseignements personnels.
- c) Participer à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou de prestation de services électroniques impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels.
- d) Réaliser une ÉFVP, notamment dans le contexte des traitements suivants de renseignements personnels :
  - avant d'entreprendre 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;
  - avant de recueillir des Renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel elle collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune;

- avant de 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;
  - lorsqu'elle entend communiquer des Renseignements personnels, sans consentement des Personnes concernées, conformément à l'article 68 de la Loi sur l'accès;
  - lorsqu'elle entend communiquer des Renseignements personnels à l'extérieur du Québec ou confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec le soin de recueillir, d'utiliser, de communiquer ou de conserver de tels renseignements pour son compte.
- e) Mettre en place et organiser des activités de formation et de sensibilisation auprès des employés, les élus ou les mandataires de la Ville relativement à la protection des renseignements personnels.

La présence aux réunions du Comité devrait être limitée aux membres du Comité ou toute personne que le Comité autorise. La diffusion des procès-verbaux et de tout document ou toute autre communication en dehors des réunions de gestion d'incident devrait être restreinte selon les instructions de la Direction des Affaires juridiques et greffe.

#### 6.4 Responsabilités des employés, des élus et des mandataires de la Ville

Tout employé, élu ou mandataire de la Ville doit agir de manière diligente et raisonnable dans la manipulation des renseignements personnels dans le cadre de ses fonctions. Il doit aussi s'assurer que les renseignements sont seulement utilisés aux fins pour lesquelles ils sont recueillis et partagés avec le personnel autorisé, dont l'implication est nécessaire.

Lorsqu'un employé, élu ou mandataire de la Ville a des doutes ou des inquiétudes quant à la manipulation ou l'utilisation de renseignements personnels sans le cadre de ses fonctions, il doit immédiatement en aviser son supérieur immédiat ou le RPRP.

Lorsqu'un employé, élu ou mandataire de la Ville est en contact ou a accès à des renseignements personnels qui ne sont pas en lien avec ses fonctions, il doit immédiatement en aviser son supérieur immédiat ou le RPRP.

Les employés, élus ou mandataires de la Ville devront suivre toute formation ou activité de sensibilisation offerte ou recommandée par le Comité.

## 7. Incidents de confidentialité

### 7.1 Dénonciation

Tout employé, élu ou mandataire de la Ville qui découvre, apprend ou soupçonne l'existence d'un incident doit en aviser immédiatement le responsable de la protection des renseignements personnels ou son supérieur immédiat ou à défaut, un membre du Comité. Si la personne avisée n'est pas le RPRP, elle doit en aviser ce dernier dès que possible.

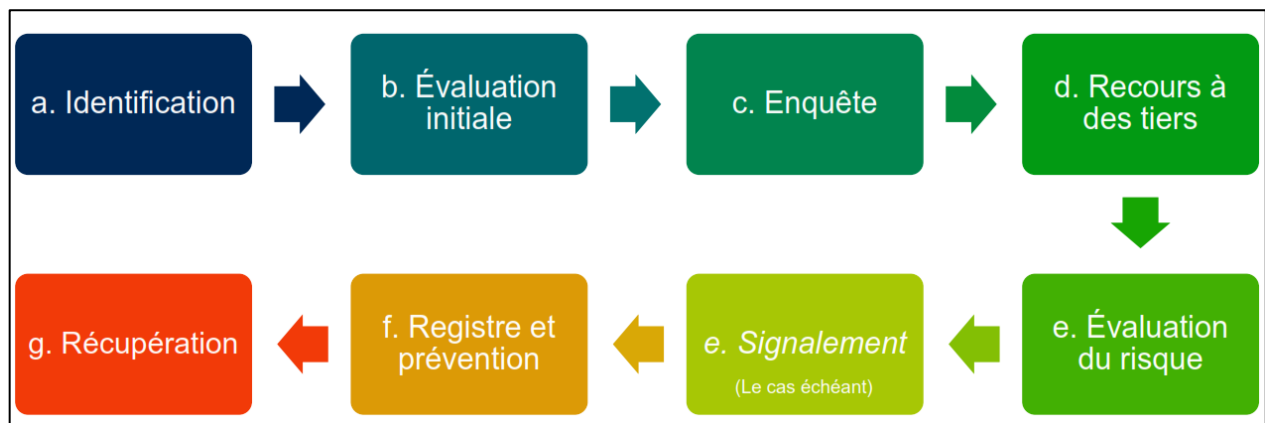
Toute autre personne qui découvre, apprend ou soupçonne l'existence d'un incident devrait en aviser la Ville en utilisant les coordonnées indiquées à l'article 10.1.

### 7.2 Procédure d'intervention

Lors d'un incident de confidentialité, le RPRP doit suivre la procédure d'intervention qui comprend les huit étapes suivantes :

- 1) Identification
- 2) Évaluation initiale
- 3) Enquête
- 4) Recours à des tiers
- 5) Évaluation du risque
- 6) Signalement
- 7) Registre et prévention
- 8) Récupération

**Fig. 1 – Procédure d'intervention lors d'un incident de confidentialité**



### 7.2.1 Identification

Cette première étape survient lorsqu'un incident est découvert ou soupçonné par le RPRP ou si un incident lui est signalé conformément à l'article 7.1 de la présente politique.

À cette étape, le RPRP doit être en mesure d'identifier l'élément déclencheur de l'incident.

### 7.2.2 Évaluation initiale

À cette étape, le RPRP utilise un processus dynamique d'évaluation des degrés de gravité de différents facteurs relatifs à l'incident. Cette évaluation devrait être révisée régulièrement au cours de l'intervention faisant suite à l'incident. Le tableau de classement des incidents ci-dessous présente divers facteurs devant aider le RPRP à classer un incident. Certains des facteurs ne s'appliquent pas nécessairement à tous les incidents.

Préalablement à l'évaluation des degrés de gravité de l'incident, le RPRP doit se poser les questions suivantes :

- 1. Quels renseignements sont compromis ?**
- 2. Qui sont les personnes concernées ?**
- 3. Quelle est la cause et la portée de l'incident ?**
- 4. Quel est le risque de préjudice lié à cet incident ?**

Fig. 2 – Tableau degré de gravité des facteurs relatifs à l'incident

Facteurs relatifs à l'incident	Degré de gravité de l'incident		
	1 <sup>er</sup> degré	2 <sup>e</sup> degré	3 <sup>e</sup> degré
Effets sur les personnes concernées et les systèmes	Touche peu de personnes ou de systèmes	Effet à l'échelle d'un service	Effet à l'échelle de la municipalité
Effets sur le public	Aucun	Effet potentiel	Effet indéniable
Mesures de remédiation	Solutions disponibles	Faibles mesures de remédiation	Aucune mesure de remédiation
Chiffrement ou anonymisation des renseignements touchés	Algorithme de chiffrement et contrôle par clés robustes	Algorithme et/ou contrôle par clés faibles	Aucun chiffrement, ou chiffrement facilement déchiffrable
Procédure de résolution des problèmes techniques	Disponible et bien définie	Procédure de résolution mal définie, solutions disponibles	Aucune procédure de résolution ni aucune autre solution disponible
Sensibilité des renseignements	Faible	Moyenne	Élevée
Incident devant potentiellement être signalé à la CAI, aux personnes concernées ou une autorité de réglementation ou agence d'application de la loi	Non	Possible	Oui

©UMQ

### 7.2.3 Enquête

Le RPRP, de concert avec la Direction des Affaires juridiques et greffe, coordonne la collecte et la préservation des éléments de preuve, afin de répondre aux questions « qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment » à l'égard de chaque incident. L'objectif est de déterminer la cause fondamentale de l'incident, son étendue et ses effets. Le Comité pourrait devoir procéder à une enquête de cybersécurité et interroger tout employé, élu ou mandataire de la Ville ayant connaissance de l'incident.

### 7.2.4 Recours à des tiers

En cas de risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées par un incident de confidentialité, le RPRP, de concert avec la Direction des Affaires juridique et du greffe pourra, à sa discrétion et s'il en juge nécessaire, signaler l'incident à des personnes ou des organismes susceptibles de diminuer le risque du préjudice sérieux, auquel cas :

- a) Seuls les renseignements personnels nécessaires pour diminuer le risque devront être communiqués;

b) Le RPRP devra enregistrer la communication de ces renseignements.

À titre d'exemples, sont reconnus comme étant des personnes ou des organismes susceptibles de diminuer le risque du préjudice sérieux : des conseillers juridiques externes, des experts en technologies de l'information et des consultants en cybersécurité.

### 7.2.5 Évaluation du risque

**Fig. 3 – Tableau comparatif haut risque vs faible risque**

HAUT RISQUE	FAIBLE RISQUE
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'incident de confidentialité résulte d'un acte intentionnel (par opposition à une divulgation accidentelle).</li><li>• Une entité malveillante ou qui présente un risque pour la réputation de la personne concernée a pris possession des renseignements personnels.</li><li>• Les renseignements ont été communiqués à un nombre important de personnes.</li><li>• Les renseignements n'ont pas pu être récupérés.</li><li>• Les renseignements sont facilement accessibles (par exemple, en l'absence de chiffrement adéquat).</li><li>• Un préjudice s'est effectivement matérialisé.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les renseignements sont entre les mains d'entités restreintes ou connues qui se sont engagées à détruire ou ne pas divulguer les renseignements.</li><li>• Les renseignements ont été exposés à des personnes ou des entités peu susceptibles de les communiquer de façon préjudiciable (par exemple, dans le cadre d'une communication accidentelle à un mauvais destinataire).</li><li>• Les renseignements compromis ou inaccessibles ont été récupérés.</li><li>• Les renseignements sont adéquatement chiffrés, anonymisés ou autrement difficiles d'accès.</li></ul>

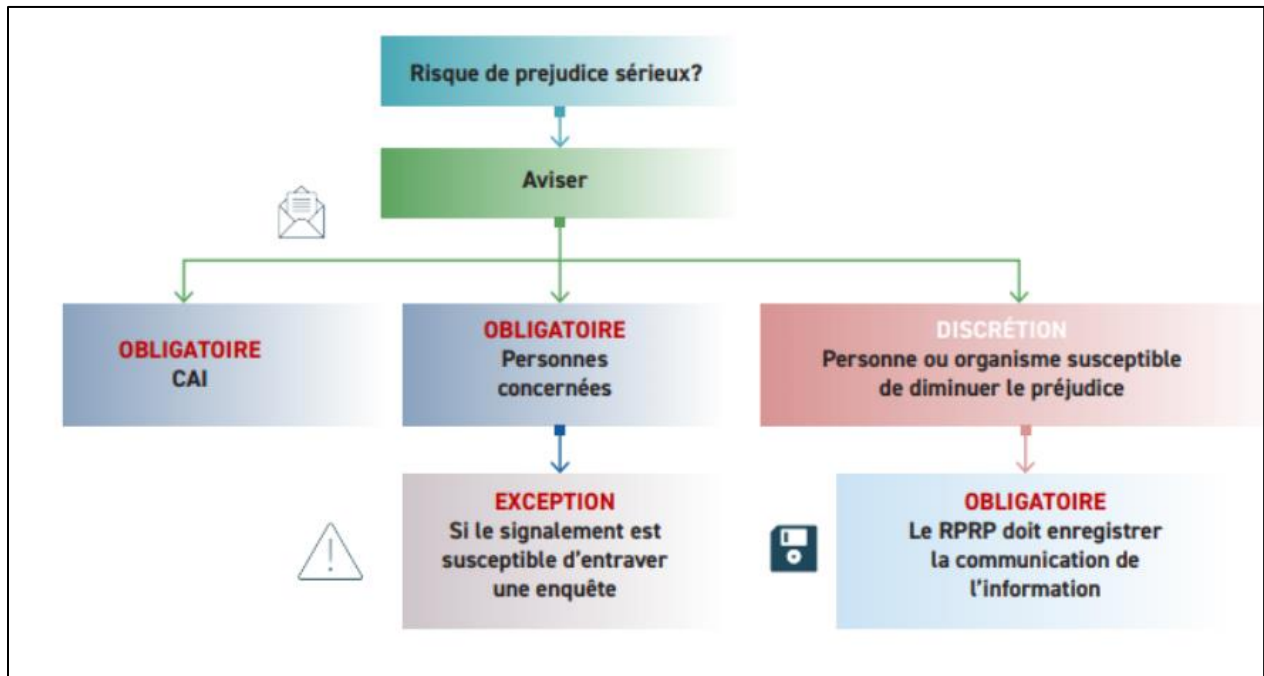
©UMQ

### 7.2.6 Signalement

À la suite de l'évaluation du risque, si l'incident présente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées, la Ville a une obligation de signaler l'incident auprès de la CAI et des personnes concernées.

À cet effet, le schéma ci-dessous résume les obligations de signalement qui incombent à la Ville.

**Fig. 4 – Signalement**



©UMQ

### 7.2.7 Registre et prévention

Suite à un incident de confidentialité, le RPRP a l'obligation de documenter l'incident, peu importe la gravité de l'incident. Il doit aussi tenir à jour les registres mentionnés à l'article 8 de la présente politique. Lorsqu'il documente l'incident, le RPRP doit notamment conserver les informations suivantes :

- Les détails de l'incident, y compris ses causes, ce qui s'est passé et les renseignements personnels affectés;
- Les effets et les conséquences de l'incident;
- Les mesures correctives prises;
- La justification des décisions prises en réponse à l'incident, en particulier dans le cas d'un incident qui n'est pas signalé à la CAI ou aux personnes concernées.

### 7.2.8 Récupération

Une fois l'incident circonscrit et éradiqué, la Ville, sous recommandation du Comité, devra prendre les mesures correctives et de restauration appropriée ainsi que des mesures raisonnables afin de diminuer le risque de préjudice et d'éviter que de nouveaux incidents de même nature se produisent. Le Comité peut notamment recommander :

- La réinstallation du système d'exploitation
- La restauration des systèmes à partir de sauvegardes propres
- La réorganisation des systèmes
- Le nettoyage des fichiers si nécessaire
- La mise à jour des rouleurs ou des pare-feux si nécessaire

- L'installation de correctifs de sécurité
- La suppression des vulnérabilités
- La reconnexion au réseau
- La validation des fonctions du système
- La restriction des accès aux dossiers.

## 8. Registre

Conformément à la Loi, la Ville tient à jour les registres suivants :

8.1. Registre des communications de Renseignements personnels sans le consentement d'une Personne concernée dans les cas suivants :

- lorsque la Ville communique l'identité d'une Personne concernée à une personne ou à un organisme privé afin de recueillir des renseignements déjà colligés par ces derniers;
- lorsque la Ville communique des Renseignements personnels nécessaires à l'application d'une loi au Québec, que cette communication soit ou non expressément prévue par la loi;
- lorsque la Ville communique des Renseignements personnels nécessaires à l'application d'une convention collective, d'un décret, d'une ordonnance, d'une directive ou d'un règlement qui établit les conditions de travail;
- lorsque la Ville communique des Renseignements personnels à un mandataire ou à un fournisseur de services dans le cadre d'un mandat ou d'un contrat de services;
- lorsque la Ville communique des Renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistiques;
- après avoir effectué une ÉFVP, lorsque la Ville communique des Renseignements personnels dans les cas visés par l'article 68 de la Loi sur l'accès.

Dans les cas visés au paragraphe 8.1, le registre comprend :

- la nature ou le type de renseignement communiqué;
- la personne ou l'organisme qui reçoit cette communication;
- la fin pour laquelle ce renseignement est communiqué et l'indication, le cas échéant, qu'il s'agit d'une communication de Renseignements personnels à l'extérieur du Québec;
- la raison justifiant cette communication.

8.2. Registre des ententes de collecte conclues aux fins de l'exercice des fonctions ou de la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel la Ville collabore pour la prestation de services ou la réalisation d'une mission commune. Un tel registre comprend :

- le nom de l'organisme pour lequel renseignements sont recueillis;



- l'identification du programme ou de l'attribution pour lequel les renseignements sont nécessaires;
- la nature ou le type de la prestation de service ou de la mission;
- la nature ou le type de renseignements recueillis;
- la fin pour laquelle ces renseignements sont recueillis;
- la catégorie de personnes, au sein de l'organisme, qui recueille les renseignements et au sein de l'organisme receveur, qui a accès aux renseignements.

8.3 Registre des utilisations de Renseignements personnels au sein de la Ville à d'autres fins et sans le consentement de la Personne concernée lorsque cette utilisation est compatible avec les fins pour lesquelles ils ont été recueillis, qu'elle est clairement à l'avantage de la Personne concernée ou qu'elle est nécessaire à l'application d'une loi au Québec. Un tel registre comprend :

- la mention du paragraphe du deuxième alinéa de l'article 65.1 de la Loi sur l'accès permettant l'utilisation, c'est-à-dire la base juridique applicable;
- dans le cas visé au paragraphe 3 du deuxième alinéa de l'article 65.1 de la Loi sur l'accès, la disposition législative qui rend nécessaire l'utilisation du renseignement;
- la catégorie de personnes qui a accès au renseignement aux fins de l'utilisation indiquée.

8.4 Registre des communications d'information concernant un Incident de confidentialité à une personne ou à un organisme susceptible de réduire le risque de préjudice grave associé à un Incident de confidentialité.

8.5 Registre des incidents de confidentialité. Un tel registre comprend :

- une description des renseignements personnels visés par l'incident ou, si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description;
- une brève description des circonstances de l'incident;
- la date ou la période à laquelle l'incident a eu lieu ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation de cette période;
- la date ou la période au cours de laquelle l'organisation a pris connaissance de l'incident;
- le nombre de Personnes concernées par l'incident ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre;
- une description des éléments qui amènent l'organisation à conclure qu'il existe ou non un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux Personnes concernées, tels que la sensibilité des renseignements personnels concernés, les utilisations malveillantes possibles de ces

renseignements, les conséquences appréhendées de leur utilisation et la probabilité qu'ils soient utilisés à des fins préjudiciables;

- si l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, les dates de transmission des avis à la CAI et aux Personnes concernées, en application du deuxième alinéa de l'article 63.8 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ou du deuxième alinéa de l'article 3.5 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, de même qu'une mention indiquant si des avis publics ont été donnés par l'organisation et la raison pour laquelle ils l'ont été, le cas échéant;
- une brève description des mesures prises par l'organisation, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé.

## 9. Droits des personnes concernées

Sous réserve de ce que prévoient les lois applicables, toute Personne concernée dont les Renseignements personnels sont détenus par la Ville dispose notamment des droits suivants :

- le droit d'accéder aux Renseignements personnels détenus par la Ville et d'en obtenir une copie, que ce soit en format électronique ou non électronique;

À moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, un Renseignement personnel informatisé recueilli auprès d'une Personne concernée, et non pas créé ou inféré à partir d'un Renseignement personnel la concernant, lui est communiqué dans un format technologique structuré et couramment utilisé, à sa demande. Ce renseignement est aussi communiqué, à sa demande, à toute personne ou à tout organisme autorisé par la loi à recueillir un tel renseignement.

- le droit de faire rectifier tout Renseignement personnel incomplet ou inexact détenu par la Ville;
- le droit d'être informée, le cas échéant, que des Renseignements personnels sont utilisés pour prendre une décision fondée sur un traitement automatisé.

9.2. Bien que le droit d'accès puisse être exercé en tout temps, l'accès aux documents contenant ces renseignements est assujéti à certaines exceptions identifiées dans la Loi.

9.3. Les documents contenant des Renseignements personnels peuvent être consultés sur place ou être accessibles d'une autre manière, avec ou sans paiement de frais. Le cas échéant, la Ville informe la Personne concernée de l'obligation de payer des frais avant de traiter sa demande.

9.4. Les demandes d'accès aux Renseignements personnels par les Personnes concernées peuvent être faites verbalement ou par écrit. Les demandes verbales seront traitées de manière informelle et peuvent ne pas recevoir de réponse écrite.

9.5. Les demandes d'accès aux Renseignements personnels sensibles doivent être faites par écrit et recevront une réponse écrite.

9.6. Les demandes d'accès aux Renseignements personnels doivent être suffisamment précises pour permettre au RPRP de localiser lesdits Renseignements personnels. Le droit d'accès ne s'applique qu'aux Renseignements personnels existants.

## 10. Traitement des plaintes

### 10.1 Procédure de formulation des plaintes ou dénonciations

La personne qui désire formuler une plainte concernant l'utilisation de ses renseignements personnels ou dénoncer un incident pourra s'adresser par écrit au responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

**Responsable de la protection des renseignements personnels**

11370, rue Notre-Dame, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal-Est (Québec) H1B 2W6  
Télécopieur : 514 905-2007  
Courriel : [greffe@montreal-est.ca](mailto:greffe@montreal-est.ca)

### 10.2 Contestation

Toute personne souhaitant contester une décision, mesure ou évaluation du RPRP ou du Comité pourra le faire en s'adressant par écrit à la Direction générale de la Ville aux coordonnées suivantes :

**Direction générale**

11370, rue Notre-Dame, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal-Est (Québec) H1B 2W6  
Télécopieur : 514 905-2007  
Courriel : [direction.generale@montreal-est.ca](mailto:direction.generale@montreal-est.ca)

Le plaignant pourra aussi s'adresser à la Commission de l'accès à l'information.

### 10.3 Principe directeur et délais

Lorsqu'il reçoit une dénonciation d'incident, le RPRP doit mettre en place la procédure d'intervention prévue à la présente politique. S'il s'agit d'une plainte concernant l'utilisation de ses renseignements personnels, le RPRP doit mettre en place la procédure d'intervention prévue à la présente politique s'il juge qu'il s'agit d'un incident de confidentialité ou mettre en œuvre des mesures correctives et de restauration appropriée.

Le RPRP aura 15 jours ouvrables, à partir de la réception d'une dénonciation ou d'une plainte, afin de répondre au demandeur avec les justificatifs et mesures nécessaires.

Lorsque la plainte ou la contestation concerne une décision, une mesure ou une évaluation prise par le RPRP ou le Comité, la plainte devra être acheminée à la Direction générale de la Ville qui répondra dans un délai de 15 jours ouvrables. La réponse devra contenir une acceptation ou un rejet de la demande et être motivée. Advenant une acceptation, la réponse devra inclure les mesures correctives apportées.

Le plaignant pourra toujours s'adresser à la Commission de l'accès à l'information s'il n'est pas satisfait de la réponse obtenue par la Ville ou le RPRP dans le cadre d'une plainte.

## 11. Activités de sensibilisation

La Ville offre des activités de formation et de sensibilisation à son personnel en matière de protection des renseignements personnels.

## 12. Mise à jour

De manière à suivre l'évolution du cadre normatif applicable en matière de protection des renseignements personnels et à améliorer le programme de protection des renseignements personnels de la Ville, la présente Politique pourra être mise à jour au besoin. Veuillez-vous rendre sur le site Web la Ville pour consulter la version la plus récente.

## 13. Entrée en vigueur

La présente Politique entre en vigueur au lendemain de son dépôt à la séance du conseil.