

POLITIQUE RELATIVE AUX RÈGLES DE GOUVERNANCE À L'ÉGARD DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Numéro du document	POL-1000-08-V01	
Préparée ou révisée par	Déwi Collin, secrétaire générale	
Instance consultée	- Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels - Comité de direction	
Recommandée par	s. o.	
Adoptée par	Liza Frulla, directrice générale Direction générale	
Entrée en vigueur	8 octobre 2025	
Responsable de l'application	Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	
Historique des mises à jour	Numéro	Date de mise à jour
	s. o.	s. o.

Table des matières

1. PRÉAMBULE	4
2. OBJET	4
3. CHAMP D'APPLICATION	4
4. CADRE NORMATIF	4
5. DÉFINITIONS	5
6. CYCLE DE VIE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
6.1 Collecte	6
6.1.1 Renseignements personnels recueillis	6
6.1.2 Informations communiquées lors d'une collecte	6
6.1.3 Consentement à la collecte	7
6.2 Accès	7
6.3 Utilisation	7
6.4 Communication	8
6.5 Conservation, destruction et anonymisation	10
6.5.1 Durée de conservation	10
6.5.2 Fin de la conservation	10
7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
7.1 Mesures de protection adaptées au contexte	10
7.2 Politiques et directives internes	11
7.3 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	11
7.4 Sondages	12
7.5 Formation et sensibilisation	13
8. GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ	13
9. TRAITEMENT DES PLAINTES	14
10. DEMANDE D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION	15
10.1 Demande d'accès à ses renseignements personnels	15
10.2 Délai de réponse	15

10.3	Acceptation ou refus d'une demande.....	15
10.4	Demande de révision d'une décision	16
11.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	16
11.1	Direction générale.....	16
11.2	Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.....	17
11.3	Comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.....	17
11.4	Chef de la sécurité de l'information organisationnelle	17
11.5	Responsable de la gestion de l'information et des archives	18
11.6	Gestionnaires	18
11.7	Membres du personnel qui traitent des renseignements personnels	18
12.	RESPONSABLE DE L'APPLICATION	19
13.	ENTRÉE EN VIGUEUR	19
14.	MISE À JOUR	19
15.	SIGNATURE	19

1. PRÉAMBULE

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ci-après « ITHQ ») doit, dans le cadre de la réalisation de sa mission, recueillir et traiter des renseignements personnels qui concernent notamment sa clientèle et les membres de son personnel. La responsabilité de protéger ces renseignements personnels, tout au long de leur cycle de vie, c'est-à-dire de leur collecte jusqu'à leur destruction, incombe à l'ITHQ en vertu de 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 »). Ainsi, l'ITHQ prend les mesures de sécurité raisonnables, adaptées selon le contexte, pour s'assurer de la protection adéquate des renseignements personnels qui sont sous sa garde.

En outre, la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de renseignements personnels* (LQ 2021, c. 25) a opéré une refonte du régime juridique relatif à la protection des renseignements personnels. Celle-ci a profondément modifié la Loi sur l'accès, laquelle prévoit désormais une obligation pour les organismes publics de publier les règles de gouvernance à l'égard des renseignements personnels qu'ils appliquent sur leur site Internet. Ainsi, le présent document établit quelles sont ces règles au sein de l'ITHQ.

2. OBJET

Par le présent document, l'ITHQ établit les règles qui encadrent la gouvernance à l'égard des renseignements personnels qui sont sous garde, conformément à l'article 63.3 de Loi sur l'accès.

De plus, l'ITHQ y précise les responsabilités des membres de son personnel qui interviennent dans le traitement des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie.

3. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles s'appliquent à tous les renseignements personnels qui sont collectés, utilisés, communiqués, détruits ou anonymisés par un membre du personnel de l'ITHQ dans le cadre de ses fonctions ou au nom de l'ITHQ par un tiers, et ce, en vertu d'une entente intervenue entre eux.

4. CADRE NORMATIF

Les présentes règles sont élaborées en tenant compte notamment du cadre juridique suivant :

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1) ;
- *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (chapitre C-1.1) ;

- *Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels ;*
- *Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12) ;*
- *Politique sur la sécurité de l'information de l'ITHQ ;*
- *Directive sur la protection contre les incidents de sécurité de l'ITHQ ;*
- *Procédure sur l'utilisation et la communication sans consentement de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques de l'ITHQ ;*
- *Procédure sur l'utilisation d'un système biométrique ou d'un procédé permettant de saisir des caractéristiques ou des mesures biométriques de l'ITHQ.*

5. DÉFINITIONS

Les définitions à considérer pour l'application des présentes règles sont les suivantes, et peuvent être complétées par tout autre règlement, politique, directive ou procédure y faisant référence.

Consentement : autorisation donnée par la personne titulaire des renseignements personnels (quand il s'agit de renseignements personnels qui concernent un mineur de 14 ans et plus, l'autorisation peut être donnée par le mineur, par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur) permettant que ceux-ci soient recueillis et utilisés par un tiers. Un consentement doit être manifeste, libre, éclairé, donné à des fins spécifiques, demandé en des termes simples et clairs et ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Consentement exprès : consentement qui est donné en posant un geste actif, par exemple : en cochant une case, en apposant sa signature.

Incident de confidentialité : 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.

Personne concernée : personne dont certains renseignements personnels la concernant ont été recueillis par l'ITHQ ou par un tiers au nom de l'ITHQ (par exemple, une personne cliente de l'ITHQ, un membre du personnel de l'ITHQ, une personne étudiante de l'ITHQ, etc.).

Renseignement personnel : information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier ou de la distinguer d'une autre ou qui permet de faire connaître quelque chose sur quelqu'un par exemple : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le statut de fréquentation, le code permanent, le numéro d'employé, la date de naissance, les informations médicales et les numéros de carte de paiement.

Renseignement personnel sensible : renseignement personnel qui, par sa nature ou en raison du contexte dans lequel il est traité, suscite un haut degré d'attente raisonnable en

matière de vie privée, par exemple : les renseignements médicaux, biométriques ou financiers.

Tiers : toute personne physique ou morale externe à l'ITHQ, qui ne fait pas partie de sa communauté étudiante ou des membres de son personnel, par exemple : les autres organismes publics, les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires, les consultants, les établissements d'enseignement autres que l'ITHQ, etc.

6. CYCLE DE VIE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

6.1 Collecte

6.1.1 Renseignements personnels recueillis

L'ITHQ ne collecte que les renseignements personnels qui sont nécessaires à l'exercice de sa mission et de ses attributions¹. À moins que la loi ne leur confère un caractère public² ou que la personne concernée consente à leur divulgation, les renseignements personnels recueillis par l'ITHQ sont tous confidentiels.

De plus, il veille à ce que les renseignements personnels qu'il collecte soient à jour, exacts et complets.

6.1.2 Informations communiquées lors d'une collecte

Lorsque l'ITHQ recueille des renseignements personnels, il communique, au plus tard au moment de la collecte, les informations suivantes à la personne concernée³ :

- le nom de l'organisme public pour lequel la collecte est faite (y compris lorsque cet organisme est l'ITHQ) ;
- les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis ;
- les moyens par lesquels les renseignements personnels sont recueillis ;
- le caractère obligatoire ou facultatif de la demande de fournir des renseignements personnels ;
- les conséquences d'un refus de répondre ou de consentir à la demande ;

¹ Sous réserve du respect des conditions prévues par la loi, l'ITHQ peut aussi recueillir un renseignement personnel si cela est nécessaire à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme d'un autre organisme public. Une telle collecte doit être précédée d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et d'une entente écrite, laquelle doit être transmise à la Commission d'accès à l'information. Voir l'art. 64, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

² Art. 57, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

³ Art. 65, *Id.*

- les droits d'accès et de rectification prévus par la loi ;
- le cas échéant, le nom du tiers qui récolte les renseignements personnels au nom de l'ITHQ ;
- le cas échéant, la possibilité que les renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec ;
- le cas échéant, le nom des tiers ou les catégories de tiers à qui les renseignements personnels pourront être communiqués.

6.1.3 Consentement à la collecte

Avant de recueillir tout renseignement personnel, l'ITHQ s'assure que la personne concernée consent à leur collecte.

À cet effet, la personne concernée qui fournit ses renseignements personnels après avoir reçu les informations qui doivent lui être communiquées en vertu de la Loi sur l'accès⁴, et qui sont mentionnées ci-dessus, consent à leur utilisation et leur communication pour les fins annoncées.

De plus, l'ITHQ s'assure d'obtenir un consentement exprès de la part de la personne concernée à chaque fois que la loi l'exige, notamment lorsqu'il souhaite utiliser des renseignements personnels sensibles pour une fin autre que celles pour lesquelles ils ont été recueillis⁵, ainsi qu'à chaque fois qu'il juge que le contexte et la nature des renseignements personnels recueillis le justifient.

Lorsque des renseignements personnels doivent obligatoirement être recueillis et traités par l'ITHQ afin de rendre un service à une personne cliente, le refus de sa part de donner ou de maintenir un consentement au traitement des renseignements personnels requis pourra entraîner la fermeture de son dossier et l'impossibilité de lui offrir le service demandé.

6.2 Accès

Seuls les membres du personnel de l'ITHQ pour qui il est essentiel d'avoir accès à certains renseignements personnels pour être en mesure d'exercer leurs fonctions sont autorisés à accéder à ceux-ci.

6.3 Utilisation

L'ITHQ fait usage des renseignements personnels qu'il détient pour les seules fins précisées lors de leur collecte.

⁴ Art. 65.0.2, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

⁵ Art. 65.1, *Id.*

L'utilisation de renseignements personnels à toute autre fin que celles précisées lors de leur collecte n'est autorisée que si l'ITHQ obtient préalablement un consentement à cet effet par la personne concernée ou si la Loi sur l'accès l'exige ou le permet⁶, tel que dans les situations suivantes :

- l'utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles le renseignement personnel a été recueilli, c'est-à-dire qu'il y a un lien pertinent et direct avec les fins pour lesquelles le renseignement a initialement été recueilli ;
- l'utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée ;
- l'utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi ;
- l'utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques pour l'ITHQ et qu'il est dépersonnalisé⁷.

Lorsqu'un membre du personnel de l'ITHQ compte utiliser un renseignement personnel sans consentement puisqu'il se trouve dans l'une des trois premières situations énumérées ci-dessus, il doit préalablement en aviser son ou sa gestionnaire. Ce ou cette gestionnaire doit alors contacter le ou la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'ITHQ (ci-après : « RADPRP ») à l'adresse : responsable-adprp@ithq.qc.ca pour obtenir son avis et ses recommandations avant de procéder à l'utilisation du renseignement personnel.

Si le ou le gestionnaire procède à l'utilisation du renseignement personnel, après avoir consulté le ou la RADPRP, il l'en avise afin que cette utilisation soit inscrite dans le [Registre de communications et d'utilisations de renseignements personnels](#) de l'ITHQ. Par ce message, il doit fournir les informations suivantes au ou à la RADPRP :

- la catégorie de renseignements personnels concernés ;
- le cas échéant, le nom de la personne ou de l'organisme à qui les renseignements personnels ont été communiqués ;
- la fin pour laquelle ces renseignements personnels ont été utilisés ;
- la raison qui justifie cette utilisation.

6.4 Communication

De façon générale, l'ITHQ obtient le consentement de la personne concernée avant de communiquer tout renseignement personnel à son sujet à qui que ce soit.

Cependant, dans les situations suivantes, l'ITHQ peut communiquer des renseignements personnels qu'il a recueillis sans avoir obtenu de consentement préalable de la part de

⁶ *Ibid.*

⁷ À cette fin, voir la *Procédure sur l'utilisation et la communication sans consentement de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques* de l'ITHQ.

personne concernée :

- lorsque la nature d'une situation le requiert et que la Loi sur l'accès autorise la communication dans ce contexte (par exemple, dans une situation d'urgence qui met en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée; pour prévenir un acte de violence; lorsque la communication est manifestement au bénéfice de la personne concernée; quand des circonstances exceptionnelles justifient la communication)⁸ ;
- lorsque la communication a pour but l'application d'une loi au Québec, d'une convention collective, d'un décret, d'un arrêté, d'une directive ou d'un règlement qui établit des conditions de travail⁹ ;
- lorsque la communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié à un tiers par l'ITHQ¹⁰ ;
- lorsque la communication à un tiers est faite à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques¹¹ ;
 - Dans ce cas précis, tout tiers qui souhaite obtenir la communication de renseignements personnels détenus par l'ITHQ doit le faire de façon conforme à la *Procédure sur l'utilisation et la communication sans consentement de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques* de l'ITHQ ;
- lorsque la communication est faite à un autre organisme public ou un organisme d'un autre gouvernement pour l'exercice des attributions de cet organisme ou pour la mise en œuvre d'un programme ou la prestation d'un service.

Avant de procéder à la communication d'un renseignement personnel sans avoir obtenu de consentement de la personne concernée, conformément aux situations susmentionnées, tout membre du personnel de l'ITHQ doit préalablement en aviser son ou sa gestionnaire. Ce ou cette gestionnaire doit alors contacter le ou la RADPRP à l'adresse : responsable-adprp@ithq.qc.ca pour obtenir son avis et ses recommandations et, le cas échéant, pour qu'il ou elle veille à l'accomplissement des étapes préalables à la communication du renseignement personnel.

⁸ Art. 59 al. 2, 59.1 et 68, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

⁹ Art. 67 et 67.1, *Id.*

¹⁰ Art. 67.2, *Id.* Dans ce contexte, le tiers, s'il n'est pas un autre organisme public ou un membre d'un ordre professionnel, doit avoir conclu une entente avec l'ITHQ prévoyant quelle utilisation sera faite des renseignements personnels, les mesures de protection qui seront mises en place, ainsi qu'un engagement de confidentialité.

¹¹ Art. 67.2.1, *Id.* Dans ce contexte, la communication ne peut être faite qu'à condition que le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'ITHQ ait préalablement conduit une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée menant aux conclusions requises par la Loi sur l'accès. De plus une entente écrite doit être prise avec le tiers, puis communiquée à la Commission d'accès à l'information. De plus, l'ITHQ a mis en place une *Procédure sur l'utilisation et la communication sans consentement de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques* qui doit être suivie dans une telle situation.

Si le ou le gestionnaire procède à la communication du renseignement personnel, après avoir consulté le ou la RADPRP, il l'en avise afin que cette communication soit inscrite dans le [Registre de communications et d'utilisations de renseignements personnels](#) de l'ITHQ. Par ce message, il doit fournir les informations suivantes au ou à la RADPRP :

- la catégorie de renseignements personnels concernés ;
- le nom de la personne ou de l'organisme à qui les renseignements personnels ont été communiqués ;
- la fin pour laquelle ces renseignements personnels ont été communiqués ;
- la raison qui justifie cette communication.

De plus, l'ITHQ prend des moyens raisonnables pour s'assurer que les tiers auxquels il communique des renseignements personnels prennent les mesures de sécurité requises pour maintenir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements qui leur sont transmis.

6.5 Conservation, destruction et anonymisation

6.5.1 Durée de conservation

L'ITHQ conserve les renseignements personnels qu'il détient uniquement pendant la durée qui est requise pour atteindre les fins pour lesquelles il les a recueillis, à moins que la loi ou la réglementation applicable exige une durée de conservation autre.

Toutefois, lorsque des renseignements personnels sont inclus dans un document visé par le calendrier de conservation de l'ITHQ, les règles en matière de conservation et de destruction prévues à ce calendrier sont alors respectées pour le document en question.

6.5.2 Fin de la conservation

De façon générale, les renseignements personnels recueillis ou utilisés par l'ITHQ sont détruits de manière irréversible une fois que les fins qui justifiaient leur collecte ont été accomplies. En certains cas, ils peuvent plutôt être anonymisés pour être utilisés à des fins d'intérêt public¹².

7. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

7.1 Mesures de protection adaptées au contexte

L'ITHQ met en place des mesures de sécurité appropriées et raisonnables, eu égard au contexte, en considérant notamment la sensibilité, la finalité de l'utilisation, la quantité, la

¹² Art. 73, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1. L'anonymisation de tout renseignement personnel est faite conformément aux prescriptions du [Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels](#).

répartition et le support de conservation des renseignements personnels qui lui sont confiés, et ce, afin de protéger ceux-ci contre tout bris de confidentialité (à titre d'exemple, pour empêcher la perte, le vol, la consultation, la divulgation ou l'utilisation non autorisée de renseignements personnels).

7.2 Politiques et directives internes

Qui plus est, en plus de se conformer au cadre juridique applicable en matière de protection des renseignements personnels, l'ITHQ s'est également doté de différentes politiques et directives internes qui contribuent à renforcer la protection accordée à ces renseignements, notamment celles qui suivent :

- *Politique sur la sécurité de l'information ;*
- [*Politique de confidentialité ;*](#)
- *Directive sur la protection contre les incidents de sécurité ;*
- *Directive sur la gestion des identités et des accès ;*
- *Procédure sur l'utilisation et la communication sans consentement de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques ;*
- *Procédure sur l'utilisation d'un système biométrique ou d'un procédé permettant de saisir des caractéristiques ou des mesures biométriques.*

Ces différentes politiques et directives sont complémentaires aux règles énoncées dans le présent document.

7.3 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Le Comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels de l'ITHQ (ci-après « Comité AIPRP ») conduit des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ci-après « ÉFVP ») en certaines circonstances.

Les ÉFVP ont pour but d'analyser, avant la mise en marche d'un projet ou avant l'accomplissement de certaines communications de renseignements personnels, et parfois pendant leur réalisation, le traitement qui sera réservé aux renseignements personnels impliqués. Le Comité AIPRP adapte l'analyse qu'il fait de chaque projet ou communication de renseignements personnels qui lui est présenté en fonction de différents critères, notamment la sensibilité, la quantité, la finalité d'utilisation, la répartition et le support de conservation des renseignements personnels.

Plus précisément, des ÉFVP sont conduites avant de procéder à¹³ :

- une communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec ;
- un projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information

¹³ Voir les art. 63.5, 64, 67.2.1, 68 et 70.1, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

ou de prestation électronique de services impliquant des renseignements personnels ;

- une communication de renseignements personnels dans le cadre d'une entente, sans le consentement des personnes concernées, pour une utilisation à des fins d'étude, de recherche ou de production statistiques ;
- une collecte de renseignements personnels pour le compte d'un autre organisme public dans le cadre d'une entente ;
- une communication de renseignements personnels à une personne ou à un organisme sans le consentement des personnes concernées dans le cadre d'une entente.

Ainsi, à chaque fois qu'une direction de l'ITHQ entend réaliser un projet ou procéder à une communication qui correspond à l'une des situations susmentionnées, le ou la gestionnaire responsable de cette direction doit écrire au ou à la RADPRP à l'adresse responsable-adprp@ithq.qc.ca pour l'en aviser et lui demander de procéder à l'ÉFVP requis.

Au terme de son analyse, le Comité AIPRP donne son avis quant aux mesures de sécurité mises en place pour protéger les renseignements personnels dans la cadre du projet ou de la communication qu'il analyse et, le cas échéant, formule des recommandations ayant pour objectif de renforcer la protection conférée aux renseignements personnels impliqués.

7.4 Sondages

Tout membre du personnel de l'ITHQ qui, dans le cadre de ses fonctions, est responsable de mener un sondage qui recueille ou utilise des renseignements personnels doit préalablement s'assurer que son ou sa gestionnaire ait avisé le ou la RADPRP de ce projet de sondage.

Ce ou cette gestionnaire doit expliquer au ou à la RADPRP le contexte dans lequel le sondage serait mené, les renseignements personnels qui seraient recueillis et/ou utilisés et expliquer les objectifs visés par ce sondage. De plus, il doit répondre à toute autre demande d'information de la part du ou de la RADPRP au sujet du sondage envisagé.

Si le sondage est effectué dans le cadre d'un projet de recherche, la personne gestionnaire doit soumettre au ou à la RADPRP l'approbation de l'aspect éthique de la collecte de données ayant été obtenue dans le cadre de l'évaluation du projet de recherche.

Une fois avisé du projet de sondage, le ou la RADPRP fait une évaluation des éléments suivants, puis soumet ses recommandations au ou à la gestionnaire qui l'a contacté :

- la nécessité de recourir au sondage ;
- des mesures de protection prises à l'égard des renseignements personnels

recueillis ou utilisés dans le cadre du sondage ;

- l'aspect éthique du sondage en tenant compte, entre autres, de la nature du sondage, des personnes à qui il s'adresse, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de l'utilisation de ceux-ci.

Cette évaluation du ou de la RADPRP doit être conduite de la même façon, et ce, peu importe que le sondage soit réalisé par un membre du personnel de l'ITHQ ou par un tiers mandaté à cet effet par l'ITHQ.

7.5 Formation et sensibilisation

L'ITHQ tient des campagnes de sensibilisation régulières visant à entretenir une culture forte de la protection des renseignements personnels au sein de son organisme.

Une campagne annuelle est notamment dédiée à la cybersécurité et à la protection des renseignements personnels. Pendant celle-ci, différentes activités peuvent être offertes aux membres du personnel de l'ITHQ, comme la diffusion de renseignements instructifs sur des écrans situés dans ses locaux, l'organisation de kiosques informatifs et le visionnement obligatoire de capsules vidéo éducatives sur des sujets comme :

- la sécurité de l'information ;
- la protection des renseignements personnels ;
- les bonnes pratiques en travail en distance ;
- le principe du « bureau propre » ;
- la vigilance face aux courriels et aux logiciels malveillants ;
- l'hameçonnage et le vol d'identité.

8. GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

L'ITHQ a mis en place une *Directive sur la protection contre les incidents de sécurité* afin de diminuer les risques que de tels incidents se produisent et pour promouvoir auprès des membres de son personnel le développement de comportements et de pratiques exemplaires en matière de sécurité de l'information.

Dans l'éventualité où un incident de confidentialité se produisait à l'ITHQ, son chef de la sécurité de l'information organisationnelle (ci-après « CSIO ») et son RADPRP sont responsables d'évaluer la situation et, le cas échéant, de veiller à ce que les mesures préventives ou correctrices requises soient prises le plus rapidement possible et d'aviser toute personne ou tout comité ou organisme, notamment la Commission d'accès à l'information (ci-après « CAI »), qui doit être mis au courant de l'incident.

L'ITHQ, conformément à la Loi sur l'accès, tient un registre des incidents de confidentialité.

9. TRAITEMENT DES PLAINTES

Si une personne souhaite faire une plainte au sujet du traitement des renseignements personnels par l'ITHQ, elle doit le faire en envoyant un message écrit à l'adresse suivante : responsable-adprp@ithq.qc.ca.

Ce message doit minimalement contenir les informations suivantes :

- nom, prénom, adresse courriel et numéro de téléphone de la personne qui formule la plainte ;
- nature des faits reprochés ;
- date ou période des faits reprochés.

Aucune plainte ne pourra être traitée tant que toutes ces informations n'auront pas été communiquées par le biais d'un message envoyé à l'adresse courriel susmentionnée.

Un accusé de réception est envoyé à toute personne qui transmet une plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de sa plainte. Dans l'éventualité où des informations additionnelles sont requises pour procéder au traitement d'une plainte, le ou la RADPRP contactera la personne dépositaire de la plainte afin d'obtenir les informations manquantes.

9.1 Résultat de l'examen d'une plainte

Le résultat de l'examen d'une plainte est communiqué par écrit à la personne qui l'a formulée dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables suivant sa réception.

Lorsque l'examen d'une plainte permet de conclure qu'elle était effectivement fondée, le ou la RADPRP s'assure que les directions concernées de l'ITHQ prennent, dans les meilleurs délais, les mesures requises pour éviter qu'une telle situation se reproduise. De plus, par le biais de sa réponse écrite, le ou la RADPRP précise quelles sont ces mesures qui ont été mises en place par l'ITHQ.

À l'inverse, si l'examen d'une plainte permet de conclure qu'elle était sans fondement, le ou la RADPRP précise, par le biais de sa réponse écrite, les raisons qui ont permis d'en arriver à cette conclusion.

Par ailleurs, si l'examen d'une plainte révèle qu'un incident de confidentialité s'est produit, le ou la RADPRP applique la procédure prévue par la *Direction sur la protection contre les incidents de sécurité* de l'ITHQ.

10. DEMANDE D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION

10.1 Demande d'accès à ses renseignements personnels

Toute personne qui en fait la demande a le droit d'accéder aux renseignements personnels qui la concernent, et d'en obtenir communication, qui sont détenus par l'ITHQ, sous réserve des exceptions prévues par la loi¹⁴, et, le cas échéant, de les faire rectifier.

Pour être recevable, une demande d'accès ou de rectification portant sur des renseignements personnels doit répondre aux critères suivants :

- être formulée par écrit ;
- être formulée par une personne physique ;
- être formulée par la personne concernée ou par une personne agissant à titre de représentante autorisée de la personne concernée.

De plus, la personne qui fait une telle demande d'accès ou de rectification doit obligatoirement être en mesure de prouver son identité à titre de personne concernée auprès de l'ITHQ avant que sa demande puisse être traitée.

Les demandes d'accès et les demandes de rectification doivent être adressées au membre du personnel de l'ITHQ qui agit à titre de responsable à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels à l'adresse : responsable-adprp@ithq.qc.ca.

10.2 Délai de réponse

Les demandes d'accès à des renseignements personnels et les demandes de rectification de renseignements personnels sont traitées dans un délai maximal de vingt (20) jours civils suivant leur réception. Cependant, si les circonstances le justifient, ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas dix (10) jours civils, à condition qu'un avis à cet effet ait été donné à la personne ayant effectué la demande avant la fin du délai de vingt (20) jours civils¹⁵.

Les décisions du ou de la RADPRP sont rendues par écrit. Une fois sa décision rédigée et finalisée, le ou la RADPRP en achemine une copie à la personne qui a formulé la demande d'accès ou de rectification. De plus, un avis l'informant du recours en révision et du droit d'appel prévus par la Loi sur l'accès, ainsi que des délais à respecter pour se prévaloir de leur exercice, est joint à la décision.

10.3 Acceptation ou refus d'une demande

Lorsque l'ITHQ accepte d'effectuer la rectification d'un renseignement personnel, il délivre

¹⁴ Art. 83, 86 et s., *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

¹⁵ Art. 98, *Id.*

sans frais à la personne à l'origine de la demande, selon le cas :

- une copie du ou des renseignements personnels modifiés ou ajoutés;
- une attestation de retrait du ou des renseignements personnels retirés.

Lorsque l'ITHQ refuse une demande de rectification de renseignements personnels, en tout ou en partie, la personne à l'origine de la demande peut exiger que le ou la RADPRP procède à l'enregistrement de sa demande refusée¹⁶. Ainsi, le ou la RADPRP s'assure de sauvegarder dans le dossier approprié toute correspondance avec la personne à l'origine de la demande de rectification refusée et de consigner celle-ci dans le « Registre des demandes de rectification de renseignements personnels refusées en tout ou en partie ».

De plus, toute demande d'accès ou de rectification refusée par le ou la RADPRP doit être motivée par le biais de sa décision écrite et préciser la ou les dispositions de la Loi sur l'accès sur lesquelles son refus est fondé. Dans l'éventualité où la personne qui a formulé la demande a besoin d'assistance pour comprendre la décision rendue par le ou la RADPRP, il ou elle s'assure de lui fournir celle-ci.

10.4 Demande de révision d'une décision

Dans l'éventualité où une personne qui a effectué une demande n'est pas satisfaite de la réponse obtenue de la part l'ITHQ, celle-ci peut s'adresser à la CAI pour en demander la révision. Cette demande de révision doit être formulée auprès de la CAI dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle la décision a été rendue ou l'expiration du délai pour répondre à la demande d'accès prévu à la Loi sur l'accès¹⁷.

11. RÔLES ET RESPONSABILITÉS¹⁸

Pour assurer la protection des renseignements personnels qu'il détient, l'ITHQ confie les rôles et responsabilités détaillés ci-dessous aux membres de son personnel.

11.1 Direction générale

À titre de personne ayant la plus haute autorité au sein de l'ITHQ, le directeur général ou la directrice générale est la première personne responsable d'assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi sur l'accès au sein de l'organisme.

Le directeur général ou la directrice générale est responsable d'adopter les présentes règles, après l'obtention de leur approbation par le Comité AIPRP.

¹⁶ Art. 91 et 92, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

¹⁷ Art. 135, al. 3, *Id.*

¹⁸ À ces rôles et responsabilités s'ajoutent ceux qui sont prévus dans les autres documents normatifs de l'ITHQ, notamment sa [Politique sur la sécurité de l'information](#), sa [Politique de confidentialité](#), sa *Directive sur la protection contre les incidents de sécurité* et sa *Directive sur la gestion des identités et des accès*.

11.2 Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

À titre de personne à qui sont déléguées, par le directeur général ou la directrice générale de l'ITHQ, les fonctions de responsable de l'accès aux documents et de responsable de la protection des renseignements personnels, le ou la RADPRP assume les rôles et responsabilités qui suivent :

- veiller au respect et à la mise en œuvre des règles citées dans le présent document, ainsi qu'au respect des obligations de l'ITHQ en matière de protection des renseignements personnels ;
- participer à la prévention et la gestion des incidents de confidentialité ;
- sensibiliser et informer les membres du personnel de l'ITHQ quant à la protection des renseignements personnels ;
- conseiller les membres du personnel de l'ITHQ relativement à tout enjeu ou toute question en lien avec la protection des renseignements personnels ;
- recevoir et traiter les demandes d'accès et de rectification de renseignements personnels ;
- recevoir et traiter les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels ;
- tenir les registres relatifs à la protection des renseignements personnels prévus à la Loi sur l'accès.

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

Conformément au mandat qui lui est confié par la personne directrice générale de l'ITHQ à l'article 8 de la [Politique sur la sécurité de l'information](#) de l'ITHQ, le Comité AIRPRP est chargé de soutenir l'ITHQ dans l'exercice de ses responsabilités et l'exécution de ses obligations relatives à la protection des renseignements personnels.

De plus, le Comité AIRPRP est responsable d'approuver les présentes règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels détenus par l'ITHQ¹⁹, ainsi que de les maintenir à jour.

11.4 Chef de la sécurité de l'information organisationnelle

La personne désignée à titre de chef de la sécurité de l'information organisationnelle de l'ITHQ (ci-après « CSIO ») est responsable de la sécurité, y compris la cybersécurité, de l'ensemble de l'information détenue par l'ITHQ, incluant les renseignements personnels.

¹⁹ Art. 63.3, al. 1, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

11.5 Responsable de la gestion de l'information et des archives

La personne responsable de la gestion de l'information et des archives contribue à la saine gestion des renseignements personnels détenus par l'ITHQ, notamment en :

- mettant à jour, diffusant et veillant à l'application du calendrier de conservation de l'ITHQ ;
- éliminant les documents qui lui sont confiés lorsque le calendrier de conservation le permet, considérant que ceux-ci contiennent parfois des renseignements personnels.

11.6 Gestionnaires

Les gestionnaires assument les rôles et responsabilités qui suivent ;

- veiller à ce que les renseignements personnels détenus par leur direction soient recueillis, utilisés, communiqués, conservés et détruits conformément aux présentes règles, ainsi qu'aux lois et normes en vigueur ;
- informer les membres du personnel sous leur responsabilité de l'existence des présentes règles de gouvernance à l'égard des renseignements personnels, en plus de veiller à ce que ceux-ci les respectent ;
- consulter le ou la RADPRP lorsque des situations complexes, inhabituelles ou jugées à risque relativement à la protection des renseignements personnels se produisent ;
- obtenir l'avis du ou de la RADPRP avant de procéder à tout sondage ou toute utilisation ou communication de renseignements personnels sans consentement préalable de la personne concernée et, au surplus, l'aviser lorsqu'une telle utilisation ou communication a été faite afin qu'il ou elle la consigne dans le registre approprié ;
- aviser le ou la RADPRP à chaque fois que la direction dont ils sont responsables entend réaliser un projet ou procéder à une communication qui nécessite la réalisation d'une ÉFVP par le Comité AIPRP.

11.7 Membres du personnel qui traitent des renseignements personnels

Les membres du personnel de l'ITHQ qui sont appelés à traiter des renseignements personnels dans le cadre de leur emploi assument les rôles et responsabilités qui suivent :

- n'accéder à des renseignements personnels que lorsque ceux-ci sont requis pour l'accomplissement de leurs fonctions ;
- respecter l'ensemble des normes juridiques, politiques, directives et procédures relatives à la confidentialité et la protection des renseignements personnels ;
- aviser le ou la RADPDP s'ils croient qu'une violation à un principe ou une mesure de protection des renseignements personnels s'est produite ou pourrait se

produire ;

- aviser son ou sa gestionnaire avant de procéder à tout sondage ou toute utilisation ou communication de renseignements personnels sans consentement préalable de la personne concernée ;
- participer aux activités de formation et de sensibilisation ayant pour but de réduire les risques relatifs à la sécurité des renseignements personnels et permettant d'entretenir une culture forte de la protection des renseignements personnels à l'ITHQ.

12. RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Le ou la RADPRP est responsable de l'application des présentes règles.

13. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes règles entrent en vigueur le jour de leur signature par la directrice générale.

14. MISE À JOUR

Les présentes règles doivent être révisées minimalement tous les trois (3) ans.

15. SIGNATURE

Document signé à Montréal, le **8 octobre 2025**

[Original signé]

Liza Frulla
Directrice générale