



# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

AOÛT 2017

## Table des matières

1. OBJECTIF DE LA POLITIQUE.....	5
2. ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE .....	5
2.1 Protection des renseignements personnels et confidentiels .....	5
2.2 Sécurité de l'information .....	5
3. DÉFINITIONS .....	6
3.1 Renseignements personnels .....	6
3.2 Renseignements confidentiels .....	6
3.3 Sécurité de l'information .....	6
4. CONSENTEMENT, COLLECTE ET CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS .....	6
4.1 Consentement et mode de collecte .....	6
4.2 Renseignements collectés .....	7
4.3 Collecte des renseignements techniques lors de l'utilisation du site Internet ou des services en ligne .....	7
4.4 Finalité de la collecte de renseignements .....	7
5. DROIT DE RECTIFICATION, DE RETRAIT ET DE DESTRUCTION .....	8
6. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION.....	8
7. RESPONSABILITÉ DE L'USAGER .....	8
8. RESTRICTIONS RELATIVES À L'ACCÈS AUX SERVICES.....	9
9. DÉCLARATION D'INCIDENT.....	9
10. LIENS AVEC D'AUTRES SITES.....	9
11. RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE .....	9
12. POUR PLUS D'INFORMATION, COMMENTAIRES OU PLAINTES .....	10

La Ville de Québec invite toutes les personnes concernées à prendre connaissance de sa politique de confidentialité et de sécurité de l'information pour connaître les règles qu'elle applique et qui régissent son personnel et ses mandataires en matière de protection de renseignements personnels et confidentiels et de sécurité de l'information.

## 1. Objectif de la politique

La présente politique témoigne de l'engagement de la Ville à l'égard de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels et confidentiels.

**1.1** La Ville de Québec 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, chapitre A-2.1) et à la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1).

**1.2** Cette politique définit comment la Ville protège les renseignements personnels ou confidentiels et en précise les normes de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation, de droit d'accès et de rectification.

## 2. Orientations de la politique

### 2.1 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Estimant primordiale la protection de la vie privée et des renseignements personnels et confidentiels qu'elle recueille et conserve, la Ville s'engage à respecter les dispositions, les valeurs et les principes fondamentaux établis par les législations applicables. Elle s'assure de mettre en œuvre ce qui est nécessaire pour garantir la transparence et le respect de la confidentialité des renseignements qu'on lui communique pour obtenir les services souhaités.

### 2.2 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 assujéti.

## **3. Définitions**

### **3.1 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Tous les renseignements qui concernent un individu et qui permettent de l'identifier, sauf les exceptions prévues par les lois applicables. Ces renseignements peuvent être de nature personnelle comme l'adresse, le numéro de téléphone, l'état de santé, les habitudes de vie ou la situation financière.

### **3.2 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS**

Tous les renseignements qui concernent un immeuble ou une personne morale et relatifs à de l'information que son auteur ou son propriétaire estime confidentielle, étant de nature financière, commerciale ou stratégique; à moins que les lois applicables dans le secteur public prévoient par exception que cette information détenue par la Ville acquiert un caractère public.

### **3.3 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION**

Protection résultant de l'ensemble des mesures de sécurité mises en place pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information que la Ville détient en fonction de la sensibilité et de la valeur de cette information, des risques auxquels elle est exposée et des obligations auxquelles elle est soumise.

## **4. Consentement, collecte et conservation des renseignements personnels et confidentiels**

### **4.1 CONSENTEMENT ET MODE DE COLLECTE**

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

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 l'utilisateur pour en faire usage. La Ville devra obtenir un nouveau consentement pour utiliser à d'autres fins des renseignements déjà recueillis.

Certains services ou activités de la Ville peuvent s'adresser aux personnes mineures. Dans ce cas, la collecte des renseignements personnels se fait avec le consentement des parents ou du représentant de l'enfant.

La collecte s'effectue notamment par l'entremise de formulaires, du site web, d'entretiens téléphoniques, de sondages d'opinion ou de questionnaires.

### **4.2 RENSEIGNEMENTS COLLECTÉS**

Selon la prestation de service offerte, la Ville pourrait collecter et conserver l'un ou l'autre des renseignements suivants : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone, numéro de télécopieur, numéro de carte de crédit,

numéro de permis de conduire, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie et date de naissance. De plus, des renseignements relatifs aux activités culturelles, de loisirs et de la situation familiale pourraient également être collectés et conservés.

#### **4.3 COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES LORS DE L'UTILISATION DU SITE INTERNET OU DES SERVICES EN LIGNE**

La Ville recueille des renseignements techniques tels que les adresses IP, les pages visitées et les requêtes, la date et l'heure de connexion, le type de navigateur Internet ou de système informatique utilisé ou le nom de domaine du site Internet à partir duquel a été établi le lien avec le site ville.quebec.qc.ca.

De plus, lors de l'utilisation des services en ligne ou d'une visite sur le site ville.quebec.qc.ca, la Ville ou son mandataire pourrait stocker certains renseignements sur l'ordinateur de l'internaute sous la forme d'un témoin (« cookie ») ou d'un fichier semblable. Les témoins permettent la conservation de certains renseignements à propos de l'utilisation du site Internet ou d'un service en ligne. En ciblant les intérêts et préférences de l'internaute, les témoins permettent donc à la Ville d'améliorer sa prestation de services et l'expérience client. Un témoin pourrait être requis en raison de contraintes technologiques ou de sécurité inhérentes à la navigation sur Internet ou au bon fonctionnement d'un service en ligne.

La plupart des navigateurs Internet permettent d'effacer du disque dur, de bloquer ou de recevoir un avertissement avant l'implantation de témoins sur un ordinateur. L'internaute qui refuse les témoins aura quand même accès au site, mais il est possible que la navigation en soit affectée et que certains services ne soient disponibles.

#### **4.4 FINALITÉ DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS**

Lorsque la Ville collecte et conserve des renseignements personnels et confidentiels, son objectif est d'offrir un service personnalisé et sécuritaire aux usagers dans le respect des lois applicables et de ses règles de sécurité. Ainsi, la Ville utilisera les renseignements personnels, confidentiels ou techniques recueillis aux fins suivantes :

- vérifier l'identité de l'utilisateur;
- assurer la protection de l'utilisateur et celle de la Ville contre la fraude et les fausses déclarations;
- offrir une prestation de service personnalisée;
- déterminer l'admissibilité aux services offerts par la Ville;
- suivre les requêtes de services auprès de la Ville et de ses mandataires;
- communiquer de l'information aux citoyens qui le souhaitent, sur les services et programmes en vigueur;
- élaborer des statistiques;
- améliorer les services offerts.

## 5. Droit de rectification, de retrait et de destruction

Le citoyen peut demander que ses renseignements soient corrigés, détruits ou qu'ils ne soient plus utilisés pour les fins pour lesquels ils ont été recueillis.

Pour ce faire, il contacte le service concerné ou son bureau d'arrondissement : [ville.quebec.qc.ca/citoyens/arrondissements/index.aspx](http://ville.quebec.qc.ca/citoyens/arrondissements/index.aspx)

Conformément à la Loi sur les archives (RLRQ, chapitre A-21.1), au calendrier de conservation et au plan de classification de la Ville, les renseignements sont conservés pour la période prévue et sont par la suite détruits.

Conformément aux lois applicables, la Ville de Québec s'engage à respecter toute demande de retrait, de rectification et de destruction, à moins d'obligations juridiques à l'effet contraire.

## 6. Sécurité de l'information

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. Le personnel et ses mandataires 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.

## 7. Responsabilité de l'utilisateur

**7.1** L'utilisateur est responsable de l'information qu'il achemine à la Ville de Québec ainsi que du maintien de la confidentialité de ses renseignements d'identification et d'authentification (code utilisateur, code d'accès, mot de passe, carte d'accès, etc.). La Ville ne peut être tenue responsable d'un usage non autorisé causé par l'utilisateur.

**7.2** L'utilisateur doit également s'assurer que le système ou l'équipement avec lequel il transmet ou reçoit de l'information de la Ville est suffisamment sécuritaire et faire preuve de vigilance. La Ville 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 de l'utilisateur.

**7.3** 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 Ville le plus tôt possible en contactant le service concerné ou son bureau d'arrondissement : [ville.quebec.qc.ca/citoyens/arrondissements/index.aspx](http://ville.quebec.qc.ca/citoyens/arrondissements/index.aspx)

Il n'est pas dans les pratiques de la Ville de solliciter les citoyens, par courriel ou autrement, pour obtenir des renseignements personnels ou confidentiels les concernant. En cas de doute, l'utilisateur est invité à communiquer avec son bureau d'arrondissement :  
[ville.quebec.qc.ca/citoyens/arrondissements/index.aspx](http://ville.quebec.qc.ca/citoyens/arrondissements/index.aspx)

## **8. Restrictions relatives à l'accès aux services**

La Ville se réserve en tout temps le droit de détruire le compte d'un utilisateur, et ce, à sa seule discrétion et sans préavis. La Ville se réserve également le droit de restreindre l'accès d'un utilisateur aux applications offertes par la Ville, en tout ou en partie. La Ville ne pourra être tenue responsable d'une telle suspension, annulation ou restriction.

## **9. Déclaration d'incident**

La Ville s'engage à informer les usagers en cas d'incident affectant la protection des renseignements personnels.

## **10. Liens avec d'autres sites**

Le site Internet de la Ville de Québec propose des hyperliens vers d'autres sites. Les renseignements échangés sur ces sites ne sont pas assujettis à la présente politique de confidentialité et de sécurité, mais à celle du site externe.

La Ville n'est pas responsable du contenu de ces sites et ne les endosse pas. La Ville ne peut être tenue responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, découlant de la navigation et de l'utilisation de ces sites.

## **11. Responsables de l'application de la politique**

La responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Ville est chargée de s'assurer du respect du volet protection des renseignements personnels et confidentiels de la politique.

Le responsable de la sécurité de l'information numérique de la Ville est chargé de s'assurer du respect du volet de la sécurité de l'information numérique de la politique.



## 12. Pour plus d'information, commentaires ou plaintes

Pour toute question, commentaires ou plaintes sur cette politique ou son application, le citoyen peut communiquer avec son bureau d'arrondissement.

Le citoyen qui n'est pas satisfait de la réponse obtenue peut contacter par écrit le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de la Ville de Québec :

Responsable de l'accès  
Service du greffe et des archives  
Ville de Québec  
2, rue des Jardins  
Bureau RC-05  
Québec, (Québec)  
G1R 4S9

Téléphone: 418 641-6411, poste 4917