



# Politique de confidentialité

## 1. Champ d'application

### 1.1 Définitions

Dans la présente politique de confidentialité, ci-après appelée « politique », à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **Personne concernée** » : une personne physique à qui se rapportent les renseignements personnels;

« **Renseignement personnel (RP)** » : une information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement — soit par le recours à cette seule information — ou indirectement — soit par combinaison avec d'autres informations;

« **Renseignement personnel sensible** » : un renseignement personnel qui — par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison de la manière dont il est utilisé ou communiqué — suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

« **Responsable de l'accès aux documents que la Ville détient et de la protection des renseignements personnels (RADPRP)** » : la personne qui, au sein de la Ville, exerce ces fonctions et doit répondre aux demandes d'accès aux documents selon la Loi en plus de veiller à y assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (2021, chapitre 25);

« **Témoins de connexion (cookies)** » : un élément d'information constitué d'une chaîne de caractères qui peut comprendre des données liées à l'adresse IP, au système d'exploitation de l'appareil et au navigateur Web utilisé, ou encore à l'emplacement de l'utilisatrice ou de l'utilisateur et à ses habitudes de navigation et qui, lors de la consultation d'un site Web ou de l'utilisation d'une application mobile, est transmis entre un serveur et un navigateur Web ou un appareil.

## **1.2 Objectifs**

Cette politique vise à :

- Énoncer les orientations et les principes directeurs destinés à assurer efficacement la confidentialité de tout RP recueilli par un moyen technologique ;
- Protéger la confidentialité de tout RP recueilli par la Ville de Trois-Rivières (ci-après nommée « la Ville ») tout au long de son cycle de vie, soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction ;
- Indiquer les moyens technologiques utilisés pour recueillir les RP, les fins pour lesquelles celui-ci est recueilli et son traitement au sein de la Ville ;
- Assurer la confiance du public en la Ville, faire preuve de transparence concernant le traitement des RP et les mesures de protection des RP appliquées par la Ville et leur donner accès lorsque requis.

Les dispositions de la présente politique s'appliquent au site Internet, aux plateformes de services en ligne, aux applications mobiles et à tous autres outils technologiques permettant à la Ville, entre autres, de recueillir des RP.

La Ville traite les RP qu'elle détient conformément à la présente politique, sauf, le cas échéant, en présence d'un consentement explicite de la personne concernée.

## **2. Collecte et utilisation de renseignements personnels**

### **2.1. Quels sont les renseignements personnels recueillis par la Ville?**

Dans ses activités quotidiennes, la Ville recueille divers renseignements personnels de la part de ses citoyennes et citoyens, de son personnel ou d'une autre catégorie de personnes (ex. propriétaires non domiciliés), notamment :

- Renseignements concernant l'identité, ex. nom, date de naissance et coordonnées (ville, adresse, courriel, numéro de téléphone);
- Renseignements concernant les informations financières, l'éducation, la santé, la situation familiale et l'emploi;
- Données d'utilisation, incluant les cookies, avec le consentement de la personne concernée.

La Ville détermine, sur une base régulière, la nature des RP qu'elle recueille, les fins pour lesquelles ceux-ci le sont, la catégorie des employées et employés de la Ville ayant accès à ces RP et les moyens par lesquels ces derniers sont recueillis.

#### **2.1.1. Données d'utilisation, témoins de connexion et cookies**

Le site web de la Ville utilise des témoins de connexion (cookies) afin d'amasser de l'information permettant d'améliorer le site et son contenu. Ces témoins de

connexion ne seront jamais utilisés pour identifier des personnes ou des habitudes de navigation à l'extérieur du site. L'information recueillie est dépersonnalisée et anonymisée. Elle consiste en un ensemble de données granulaires sur la localisation de l'appareil qui sont la latitude et la longitude de la ville d'où il est utilisé, une version mineure du navigateur, la chaîne de caractères agent du navigateur, la marque de l'appareil, le modèle de l'appareil, le nom de l'appareil, les versions mineures du système d'exploitation et de la plateforme et la résolution de l'écran.

Pour la commodité de l'utilisatrice ou de l'utilisateur du site, ce dernier peut proposer des liens vers des sites gérés par des tiers. La Ville n'a aucun contrôle sur le contenu et l'exploitation de ces sites ni sur leurs pratiques en matière de confidentialité. Par conséquent, un RP transmis par l'intermédiaire de ces sites est assujéti à la politique de protection de la vie privée de ces derniers. Il est donc de la responsabilité de l'utilisatrice ou de l'utilisateur du site d'en prendre connaissance afin d'assurer la protection des renseignements qui le concernent.

## **2.2. Comment la Ville recueille-t-elle des renseignements personnels?**

La Ville utilise notamment les moyens suivants afin de recueillir des RP :

- Lors d'une requête, une plainte ou une demande d'informations auprès du 311 en personne, par téléphone, par courriel, au moyen des formulaires sur le site web de la Ville ou via l'application Trois-Rivières 311;
- Lors d'une réclamation ou d'une demande de service à la population, telle qu'une demande de permis en ligne ou une inscription à une activité de loisir;
- Via les témoins de connexion (cookies), avec le consentement de la personne concernée, lors de la consultation du site web de la Ville;
- Lors de l'utilisation des applications mobiles et des services en ligne offerts par la Ville;
- Par l'intermédiaire de mandataires ou de prestataires de services;
- Lorsqu'une personne concernée postule un emploi à la Ville.

## **2.3. Pourquoi la Ville recueille-t-elle des renseignements personnels?**

Dans le cadre de ses activités, la Ville recueille, utilise et communique des RP uniquement aux fins préalablement déterminées au moment où l'information est recueillie, lesquelles sont énumérées ci-dessous, à moins d'avoir obtenu le consentement préalable de la personne concernée ou conformément à ce qui est permis ou exigé par le droit applicable.

La Ville ne recueille, utilise et communique que les RP qui sont strictement nécessaires et appropriés aux fins déterminées.

La nature et la sensibilité des renseignements personnels que la Ville recueille auprès de la personne concernée diffèrent selon les services qu'elle fournit et les exigences légales auxquelles elle doit se conformer.

La Ville recueille des RP aux fins suivantes, notamment :

- Communiquer avec les personnes concernées et répondre à leurs requêtes, plaintes et demandes d'informations ou de service;
- Envoyer des communiqués et des alertes au moyen des applications mobiles et des services en ligne ex. alertes citoyennes, infolettre;
- Respecter les obligations légales et réglementaires de la Ville;
- Appliquer les divers programmes offerts par la Ville;
- Gérer les affaires internes de la Ville;
- Réaliser des sondages pour assurer la qualité du service à la population;
- Recruter du personnel;
- Compiler des listes d'envoi pour les différents services de la Ville;
- Produire des statistiques anonymisées ou dépersonnalisées;
- Personnaliser l'expérience des utilisatrices et des utilisateurs et comprendre comment ces derniers utilisent le site web de la Ville et ses diverses applications, avec un consentement, au moyen de témoins de connexion (cookies).

#### **2.4. Qui sont les personnes qui ont accès aux renseignements personnels détenus par la Ville?**

La Ville rend les RP recueillis uniquement accessibles aux catégories de personnes qui, au sein de la Ville, en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, à savoir le personnel autorisé dans chacune des directions de la Ville qui procède notamment au traitement des requêtes, plaintes et demandes d'informations ou de service et autres fins mentionnées à l'article 2.3.

#### **2.5 Quelles sont les mesures pouvant être prises afin de refuser la collecte des renseignements personnels et les conséquences possibles en résultant?**

Sous réserve des exceptions prévues dans une loi ou un règlement, une personne concernée peut refuser de consentir à la collecte de RP.

Afin de manifester son refus à la collecte de ses RP, la personne concernée peut, notamment :

- Aviser l'employée ou l'employé de la Ville de son refus lorsque le RP est recueilli verbalement au moyen d'un appel téléphonique;
- Ne pas remplir les champs non obligatoires dans un formulaire de requête, plainte, demande d'informations ou de services.

Les conséquences résultant de ce refus seront l'une ou l'autre des suivantes :

- La personne concernée reçoit tout de même les services de la part de la Ville;
- La Ville ne peut pas fournir les services demandés à la personne concernée.

Cependant, la personne concernée ne peut pas refuser la collecte de ses RP lorsque cette collecte est nécessaire ou obligatoire pour remplir les obligations imposées à la Ville par le droit applicable.

La personne concernée peut également retirer son consentement à la conservation, la communication ou l'utilisation de RP avec les mêmes conséquences que celles décrites au présent article.

### **3. Conservation des renseignements personnels**

La Ville héberge et traite généralement elle-même, au Québec, tout RP collecté.

Dans certaines circonstances, la Ville confie la collecte, la conservation ou le traitement de RP à une ou un mandataire ou un prestataire de services au Québec ou à l'extérieur du Québec. Les lois des juridictions hors Québec pourront affecter les droits des personnes concernées. Toutefois, la Ville prend les meilleures mesures possibles dans l'octroi des contrats afin de s'assurer que les droits des personnes concernées prévus à la présente politique soient respectés par cette ou ce mandataire ou prestataire de services.

De plus, avant de confier à une ou un mandataire ou à un prestataire de services le soin de recueillir, utiliser, communiquer ou conserver des RP pour le compte de la Ville, cette dernière réalise une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), c'est-à-dire une démarche où les facteurs qui peuvent avoir un impact sur la vie privée sont considérés afin que les renseignements soient adéquatement protégés.

Toutefois, les pratiques de la Ville concernant les RP qu'elle détient demeurent, en tout temps, régies par la présente politique et les lois québécoises applicables en matière de protection des renseignements personnels.

La Ville conserve les RP de la personne concernée aussi longtemps que nécessaire aux fins décrites dans la présente Politique et les détruit ensuite ou les anonymise afin d'être utilisés à des fins d'utilité publique, le tout dans le respect des délais prévus au calendrier de conservation des documents de la Ville.

### **4. Communication des renseignements personnels**

Sous réserve des exceptions prévues par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et à la protection des renseignements personnels* (RLRQ ch.

A-2.1) (ci-après « la Loi »), la Ville ne peut communiquer des RP sans le consentement de la personne concernée.

#### **4.1. Application de la Loi**

Dans certaines circonstances, la Ville peut communiquer des RP qu'elle détient à un autre organisme public, sans le consentement de la personne concernée, si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec ou en réponse à une demande du Protecteur du citoyen ou par assignation, mandat ou ordonnance d'une personne ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication.

#### **4.2 Communication de renseignements personnels à des tiers**

Dans d'autres circonstances, il est nécessaire de communiquer des RP à des tiers ou catégories de tiers aux fins pour lesquels ces RP ont été recueillis. Avant de communiquer ces RP, la Ville prend des mesures raisonnables pour que ceux-ci soient protégés. La Ville transmet ces RP, notamment, à ces catégories de tiers :

- Certaines agences gouvernementales provinciales ou fédérales, notamment dans le cadre de l'application de programmes;
- Certains mandataires externes de la Ville dans le cadre de la prestation d'un service à la population.

Ces tiers sont aussi tenus de préserver la confidentialité et la sécurité des RP et ne peuvent les utiliser qu'aux fins pour lesquels ils ont été recueillis, le tout dans le respect de leurs obligations contractuelles avec la Ville.

### **5. Sécurité des renseignements personnels**

La Ville applique des mesures de sécurité appropriées à la sensibilité des RP détenus afin de prévenir les incidents de confidentialité et assurer leur intégrité.

#### **5.1. Mesures de sécurité**

La Ville a adopté une Politique relative à l'application des règles encadrant la gouvernance en matière de protection des renseignements personnels, laquelle énonce les principes cadre en matière de protection physiques, administratives et techniques afin de protéger la confidentialité et la sécurité des RP qu'elle détient dont découle notamment un plan d'action en cybersécurité.

En cas d'incident impliquant des renseignements personnels, la Ville s'est dotée d'un plan de réponse détaillé. Ce plan prévoit que les autorités et les personnes concernées sont avisées lorsqu'un tel incident présente un risque de préjudice sérieux et que des mesures sont mises en place pour limiter les conséquences négatives et éviter les risques de récidives.

La Ville met en place un programme de formation et de sensibilisation de son personnel à l'importance de protéger le caractère confidentiel des RP.

La Ville a mis en place des mesures de sécurité physiques et technologiques robustes pour protéger les RP qui incluent notamment :

- Le contrôle des accès aux bâtisses, services/directions, locaux, salles d'archivage, voûtes et classeurs aux seules personnes autorisées;
- La gestion des emprunts de documents à l'interne, aux seules personnes autorisées;
- La destruction sécuritaire de documents suivant les délais prévus au calendrier de conservation de la Ville;
- La limitation des accès au personnel autorisé ayant besoin de consulter les RP dans l'exercice de ses fonctions au moyen de profils personnalisés avec identifiant unique et double authentification.

## **6. Les droits d'une personne concernant ses renseignements personnels**

La Ville s'engage à respecter la confidentialité des RP qu'elle détient et à garantir l'exercice des droits de la personne concernée.

### **6.1. Accès par la personne concernée à ses renseignements personnels**

Toute personne a le droit d'être informée de l'existence de RP la concernant détenus par la Ville, sous réserve des exceptions prévues à la Loi, et d'y accéder.

La Ville donne ainsi accès à la personne concernée à ses RP en lui permettant de prendre connaissance des documents les contenant dans les bureaux de la Ville pendant les heures d'ouverture habituelles et d'en obtenir une copie, après paiement des frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents par la Direction du greffe, de la gestion des documents et des archives (2020, chapitre 138).

Le cas échéant, la Ville informe la personne concernée de l'obligation de payer des frais avant la transmission de la copie des documents.

### **6.2. Rectification des renseignements personnels**

La personne concernée qui reçoit confirmation de l'existence de RP la concernant peut, s'ils sont inexacts, incomplets ou équivoques, exiger que les RP soient rectifiés ou mis à jour.

Lorsque la Ville refuse en tout ou en partie d'accéder à une demande de rectification d'un RP, la personne concernée peut exiger que cette demande soit enregistrée.

La Ville, lorsqu'elle accède à une demande de rectification d'un RP, délivre sans frais à la personne concernée requérante, une copie de tout RP modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation du retrait de celui-ci.

### **6.3. Procédure d'accès ou de rectification**

Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant son identité à titre de personne concernée ou à titre de représentante ou de représentant autorisé d'une personne concernée.

Une telle demande est adressée à la ou au RADPRP de la Ville au moyen du formulaire dynamique d'accès à un document détenu par la Ville accessible via son site web.

La ou le RADPRP avise par écrit la requérante ou le requérant ou la requérante de la date de la réception de sa demande.

Cet avis de réception indique les délais pour donner suite à la demande et l'effet que la Loi attache au défaut, par la ou le responsable, de les respecter. Ledit avis informe également la requérante ou le requérant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV de la Loi.

La ou le responsable donne suite à une demande de communication ou de rectification avec diligence et au plus tard dans les vingt jours suivant la date de sa réception.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu à la présente politique paraît impossible à respecter sans nuire au déroulement normal des activités de la Ville, la ou le RADPRP peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas dix jours et en donner avis à la requérante ou au requérant, par tout moyen de communication permettant de joindre la personne concernée.

La ou le RADPRP doit motiver tout refus d'accéder à une demande et indiquer la disposition de la Loi sur laquelle ce refus s'appuie.

La ou le RADPRP rend sa décision par écrit et transmet une copie à la requérante ou au requérant. Elle s'accompagne du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis l'informant du recours en révision à la CAI prévu par la section III du chapitre IV de la Loi sur l'accès et le délai dans lequel il peut être exercé.

La ou le RADPRP veille à ce que le renseignement faisant l'objet de la demande soit conservé le temps requis pour permettre à la requérante ou au requérant d'épuiser les recours prévus à la Loi sur l'accès.



## **7. Traitement des plaintes**

Une personne qui s'estime lésée par la manière dont la Ville gère la protection d'un RP peut porter plainte auprès de la ou au RADPRP par l'intermédiaire du 311 ou au moyen du formulaire de plaintes et requêtes sur le site web de la Ville.

La plainte ainsi formulée sera traitée suivant le processus prévu à la Politique sur l'application des règles encadrant la gouvernance en matière de protection des renseignements personnels de la Ville en vigueur.

## **8. Question**

Pour toute question ou commentaire concernant les mesures mises en place par la Ville pour assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels, les coordonnées de la ou au RADPRP sont les suivantes:

Coordination – accès à l'information

Direction du greffe, gestion des documents et archives

1325, place de l'Hôtel-de-Ville

C. P. 368

Trois-Rivières (Québec) G9A 5H3

Tél. : 311 ou (819) 374-2002

[accesinformation@v3r.net](mailto:accesinformation@v3r.net)

La ou le RADPRP s'occupe de répondre aux demandes d'accès ou de rectification, d'information et à toute plainte reçue relativement aux pratiques de la Ville à l'égard des RP qu'elle détient.

## **9. Dispositions finales**

### **9.1 Mise à jour**

La présente politique de confidentialité doit être publiée sur le site Internet de la Ville dans une section dédiée à celle-ci.

L'adoption de la présente politique et toute modification doivent faire l'objet d'une consultation du Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) et doit être précédée d'un avis de modification de 15 jours publié sur le site Internet de la Ville.

## **9.2 Adoption et entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le 14 décembre 2023.