

CONFIDENTIEL

Le 28 mars 2024

[REDACTED]

[REDACTED]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Monsieur,

Je donne suite à votre demande d'accès à l'information dont j'ai reçu copie le 6 mars 2024, par laquelle vous souhaitez recevoir les informations suivantes :

- « 1. Tout guide, formation, directive, politique ou autre procédure actuellement en vigueur concernant l'application de la Loi à l'intérieur de votre organisation.
2. Les délais moyens de traitement des demandes d'accès à l'information pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021.
3. Le nombre et le pourcentage de refus des demandes d'accès à l'information pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021.
4. Le nombre et le pourcentage de documents caviardés lors de demandes d'accès à l'information pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021.
5. Toute communication, y compris par courriel ou message texte, avec le cabinet ministériel concernant le traitement de demandes d'accès, pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021 ».

D'abord, je tiens à préciser que Mme Maude Gervais, conseillère en accès à l'information a tenté de vous joindre par téléphone ainsi que par courriel à deux reprises afin de préciser votre demande d'accès à l'information. Considérant qu'il n'y a pas eu de retour de votre part, nous vous transmettons les informations demandées telles que comprises et détenues par l'institution.

Ainsi, cette demande vise le droit d'accès aux documents d'un organisme public, et ce, conformément à l'article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ci-après nommée « Loi sur l'accès ».

Décision

D'abord, tel que mentionné dans le courriel que vous a transmis Mme Maude Gervais le 19 mars 2024, l'année financière du Protecteur du citoyen est du 1^{er} avril au 31 mars de chaque année. Par conséquent, il n'existe pas de compilations de données à partir du 1^{er} janvier de chaque année. Ainsi, pour chacune de vos demandes, il sera question des données du 1^{er} avril au 31 mars pour les trois dernières années financières.

1. Tout guide, formation, directive, politique ou autre procédure actuellement en vigueur concernant l'application de la Loi sur l'accès à l'intérieur de l'organisation.

Vous trouverez ci-joints les documents suivants :

- Aide-mémoire – Accessibilité des renseignements personnels et des documents dans SAGE;
- Directive sur le traitement des renseignements personnels dans le cadre de sondage, de système d'information, de prestation électronique de services et de vidéosurveillance réalisés par le Protecteur du citoyen;
- Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels;
- Directive sur la diffusion des documents et des renseignements visés par la Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels;
- Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence;
- Procédure sur la déclaration et le traitement d'un incident de confidentialité;
- Présentation powerpoint d'une formation à l'intention des nouveaux membres du personnel concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

2. Les délais moyens de traitement des demandes d'accès à l'information pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021.

Le Protecteur du citoyen ne détient pas les informations demandées quant aux « *délais moyens de traitement des demandes d'accès à l'information* ». La communication de telles informations nécessiterait d'effectuer préalablement un travail de calcul. Par conséquent, conformément à l'article 15 de la Loi sur l'accès, nous ne pouvons accéder à votre demande

Toutefois, à chaque année, le Protecteur du citoyen rend compte des délais de traitement en terme de jours et selon le type de demande dans ses rapports annuels de gestion.

Pour l'année financière 2021-2022, nous vous invitons à consulter le rapport annuel de gestion, dans la section *L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, disponibles sous le lien suivant :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes/rapports-annuels/2021-2022>

Pour l'année financière 2022-2023, nous vous invitons à consulter le rapport annuel de gestion, dans la section *L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, disponibles sous le lien suivant :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes/rapports-annuels/2022-2023>

Quant à la période du 1^{er} avril 2023 au 27 mars 2024, vous trouverez joint au présent courriel un tableau intitulé *Délais de traitement*.

3. Le nombre et le pourcentage de refus des demandes d'accès à l'information pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021.

Le Protecteur du citoyen ne détient pas les informations demandées concernant le « *pourcentage de refus des demandes d'accès à l'information* ». La communication de telles informations nécessiterait d'effectuer préalablement un travail de calcul. Par conséquent, conformément à l'article 15 de la Loi sur l'accès, nous ne pouvons accéder à votre demande à cet égard.

Cependant, chaque année, le Protecteur du citoyen rend compte du nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue (acceptée, partiellement acceptée, refusée ou autres) dans ses rapports annuels de gestion.

Pour l'année financière 2021-2022, nous vous invitons à consulter le rapport annuel de gestion, dans la section *L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, disponible sous le lien suivant :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes/rapports-annuels/2021-2022>

Pour l'année financière 2022-2023, nous vous invitons à consulter le rapport annuel de gestion, dans la section *L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, disponible sous le lien suivant :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/enquetes/rapports-annuels/2022-2023>

Pour ce qui est de la période du 1^{er} avril 2023 au 25 mars 2024, le Protecteur du citoyen a refusé 19 demandes d'accès à l'information.

4. Le nombre et le pourcentage de documents caviardés lors de demandes d'accès à l'information pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021.

Le Protecteur du citoyen ne détient pas les informations demandées concernant le « *nombre et le pourcentage de documents caviardés lors de demandes d'accès à l'information* ». La communication de telles informations nécessiterait d'effectuer préalablement un travail d'analyse, de synthèse et de calcul. Par conséquent, conformément à l'article 15 de la Loi sur l'accès, nous ne pouvons accéder à votre demande.

5. Toute communication, y compris par courriel ou message texte, avec le cabinet ministériel concernant le traitement de demandes d'accès, pour les 3 dernières années, soit depuis le 1^{er} janvier 2021.

Il n'y a pas de cabinet ministériel au sein du Protecteur du citoyen. Dans ce contexte et à défaut d'avoir pu obtenir davantage d'explications de votre part quant à l'objet de cette demande, nous ne pouvons y donner suite.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note relative à l'exercice de ce recours.

Si vous désirez plus de renseignements sur la décision, vous pouvez vous adresser à nous par courriel à l'adresse suivante : acces@protecteurducitoyen.qc.ca, en mentionnant le numéro de votre dossier en objet.

Veillez recevoir, Monsieur, mes salutations distinguées.



Marie-Claude Ladouceur
Responsable substitut de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

QUÉBEC

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

MONTRÉAL

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites à un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres textes de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit explicitement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

ANNEXE

Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie
--

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

51. Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel la concernant.

Toutefois, un mineur de moins de 14 ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7.

94. Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successible de cette dernière, à titre de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé.

Elle est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme public.

Si la demande est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public, cette personne doit la transmettre avec diligence au responsable qu'elle a désigné en vertu de l'article 8, le cas échéant.

Le présent article ne restreint pas la communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant ou sa correction par une personne autre que le responsable de la

protection des renseignements personnels et résultant de la prestation d'un service à lui rendre.

135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

137. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée.

Avis en est donné à l'organisme public par la Commission.

Lorsque la demande de révision porte sur le refus de communiquer un renseignement fourni par un tiers, la Commission doit en donner avis au tiers concerné.

Lorsque la Commission, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers par courrier, ne peut y parvenir, elle peut l'aviser autrement, notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.

L.R.Q., chapitre P-32

LOI SUR LE PROTECTEUR DU CITOYEN

5. Le Protecteur du citoyen et les vice-protecteurs doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions, prêter le serment prévu en annexe.

11. Les fonctionnaires et employés requis pour l'application de la présente loi et de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1) sont nommés par le Protecteur du citoyen; leur nombre est déterminé par le gouvernement qui établit les barèmes suivant lesquels ils sont rémunérés. Ils peuvent être destitués par le gouvernement, mais uniquement sur la recommandation du Protecteur du citoyen.

Les fonctionnaires et employés du Protecteur du citoyen doivent, avant d'entrer en fonctions, prêter le serment prévu en annexe, devant le Protecteur du citoyen.

24. L'intervention du Protecteur du citoyen est conduite privément.

Elle peut comporter une enquête s'il le juge à propos.

34. Malgré toute loi au contraire, nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur ou de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ni de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document.

SERMENT

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice et que je n'accepterai aucune autre somme d'argent ou avantage, pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, que ce qui me sera alloué conformément à la loi.

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.

Aide-mémoire

Accessibilité des renseignements personnels et des documents dans SAGE

Les principes

La LPC et la LPU prévoient l'obligation de communiquer les conclusions motivées ou le résultat de l'intervention¹.

Le Protecteur du citoyen est soumis, comme organisme public, aux obligations de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*²(Loi sur l'accès). En vertu de cette loi, tout citoyen a le droit d'accéder à son dossier personnel³.

Toutefois, la LPC et la LPU prévoient des dispositions particulières en matière de confidentialité et de non-contraignabilité⁴ du personnel du Protecteur du citoyen à l'égard de toute information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

Pendant le traitement d'une demande de service, le ou la responsable du dossier détermine quels renseignements et informations obtenus en cours d'intervention peuvent être transmis, ou non, aux citoyens et citoyennes. C'est cette appréciation au cas par cas qui, par la suite, détermine en bonne partie le traitement des demandes d'accès au Protecteur du citoyen. Ainsi, de façon générale, tout renseignement ou document obtenu ou produit en cours d'intervention, et qui n'a pas été transmis au citoyen ou à la citoyenne pendant le traitement de sa demande de service, ne sera pas accessible dans le cadre d'une demande d'accès.

« proprio motu »

Les dossiers et motifs « proprio motu » sont traités de la même manière que les dossiers de plainte du Protecteur du citoyen. Par ailleurs, la personne aura le droit de recevoir tout document et renseignement se retrouvant dans les dossiers ou motifs « proprio motu » (sauf ceux visés par les articles 24 et 34 de la LPC, ainsi que l'article 35 de la LPU), même si ceux-ci n'ont pas été communiqués préalablement au demandeur et même si le demandeur n'est pas au courant de l'existence des dossiers ou motifs « proprio motu ».

¹ Articles 19.2 et 27.1 LPC; articles 10 (6) et 24 LPU

² RLRQ, c. A-2.1, article 3

³ Article 83 de la Loi sur l'accès

⁴ Articles 24 et 34 LPC; article 35 LPU

Pour les interventions à l’initiative du Protecteur du citoyen en vertu de la LPU⁵, le « résultat de l’intervention » devra être communiqué même si celui-ci ne l’a pas été à la suite de l’enquête⁶. À ce titre, si le Protecteur du citoyen décidait de communiquer l’intégralité d’un rapport, il devrait s’assurer qu’aucun renseignement personnel n’y figure, ni même aucune autre information permettant d’identifier un usager, un employé de l’instance, etc.

Accessibilité des renseignements consignés dans SAGE - La pratique


Le tableau ci-dessous présente la pratique, détaillée par partie d’un dossier SAGE, dans le traitement des demandes d’accès à l’information au Protecteur du citoyen (les dossiers et motifs « proprio motu » sont constitués de la même façon).

Partie de dossier	Accessible	Non accessible
Sommaire	Contenus des sections : <ul style="list-style-type: none"> ▪ « Information générale » ▪ « Demandeurs » ▪ « Motifs/Thèmes » (motif/thème, résumé, attentes, CQDE, conclusion/résumé) 	<u>ATTENTION</u> <ul style="list-style-type: none"> - dans la <u>conclusion</u>, bien distinguer l’analyse (ex. par un sous-titre) de l’information communiquée au citoyen. Identifier clairement tout élément confidentiel. S’il y a une analyse, elle sera caviardée <i>dans la mesure où il est clair qu’il s’agit d’une analyse</i>. - le <u>CQDE</u> est en principe accessible. S’il est basé sur un document sensible ou confidentiel de l’instance, cela doit être clairement indiqué afin que l’information soit caviardée.
Notes informatisées	<ul style="list-style-type: none"> - « Contact citoyen » - « Note évolutive » dont le contenu est administratif (ex : « transmission des conclusions à ») 	<ul style="list-style-type: none"> - « Note évolutive » dont le contenu est constitué d’éléments d’enquête (ex. : analyses ou notes sur un aspect du dossier) - « Contact instance » ou « Contact commissaire » - « Discussion avec collègue/coordonnateur/gestionnaire du PC » - « Portée collective » - « LJA/LSSS » - Toute note avec la mention « CONFIDENTIEL » <p>Dans une note caviardée, le <i>type de note</i> est accessible, mais le <i>sujet</i> est caviardé.</p> <u>ATTENTION</u> :

⁵ Art. 20 LPU


⁶ Art. 24 LPU

Partie de dossier	Accessible	Non accessible
		<ul style="list-style-type: none"> - Si une <u>note réfère au contenu d'une autre note</u>, autrement inaccessible, cette note sera rendue accessible. (ex. : « Conversation avec le citoyen. Voir note <i>Contact instance</i> du [X date] pour le résumé ». Dans ce contexte, la note « Contact instance » est accessible, car l'information a été communiquée au citoyen.) - Une note « <u>contact citoyen</u> » est en principe accessible en entier. Mettre tout élément de réflexion ou actions à entreprendre dans une « note évolutive ».
Activités	Liste des activités	Si des éléments d'enquête sont mentionnés dans la section « Commentaire », ils sont caviardés.
Liste des documents et documents liés	Documents échangés avec le citoyen (ceux qu'il nous a transmis et ceux que nous lui avons transmis)	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les autres types de documents - Dans la liste des documents, le titre des documents non accessibles et le nom de l'expéditeur seront caviardés.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

RESPONSABLE DE L'APPLICATION	PERSONNE RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
DOCUMENT LIÉ	<i>Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels</i>

OBJECTIF	Cette directive a pour but d'établir les exigences liées à la collecte, la communication et l'utilisation de renseignements personnels lors d'un sondage, d'une prestation électronique de services ou de la vidéosurveillance réalisés par le Protecteur du citoyen ou l'un ou l'une de ses mandataires.
CHAMP D'APPLICATION	Cette directive s'applique à l'ensemble des membres du personnel du Protecteur du citoyen et, dans la mesure prévue au mandat, à toute personne dûment mandatée pour réaliser un sondage, une prestation électronique de services ou de la vidéosurveillance au nom du Protecteur du citoyen.
CADRE JURIDIQUE	Cette directive est établie conformément aux dispositions de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> , L.R.Q., c. A-2.1 (ci-après la «Loi sur l'accès»), de la <i>Loi sur les Archives</i> , L.R.Q., c. A-21.1 et de la <i>Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels</i> .
MODALITÉS D'APPLICATION	Projets impliquant la cueillette, la communication et l'utilisation de renseignements personnels L'unité administrative responsable du projet doit s'assurer que le mandataire ou tout membre de son personnel respecte le principe du «libre choix» de toute personne sollicitée de répondre ou non aux questions.

 PROTECTEUR DU CITOYEN Directive	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

Le recours à toute manœuvre qui a pour but de contrer le refus de répondre d'une personne sollicitée doit être proscrit.


L'unité administrative doit aussi s'assurer que la démarche ne permettra de recueillir que les seuls renseignements indispensables à l'exercice des attributions du Protecteur du citoyen ou à la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion.

Lorsqu'il y a collecte de renseignements personnels, les membres du personnel de l'unité administrative responsable de la réalisation de la démarche, ou le mandataire, doivent :

- s'identifier;
- mentionner que la collecte des renseignements est effectuée au nom du Protecteur du citoyen;
- informer la personne sollicitée de l'usage auquel le renseignement est destiné (sondage, recherche, évaluation, enquête);
- informer la personne sollicitée du caractère obligatoire ou facultatif de sa participation à la démarche;
- informer la personne sollicitée des conséquences ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis suivant une demande facultative;
- informer la personne sollicitée des droits d'accès et de rectification prévus par la *Loi sur l'accès* et de l'endroit où elle pourra les exercer.

Sondage réalisé par le Protecteur du citoyen

Avant la réalisation d'un sondage, l'unité administrative responsable doit :

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

- Consulter le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels. Pour ce faire, l'unité administrative doit faire état de :

1° la nécessité de recourir à la démarche visée;


2° l'aspect éthique de cette démarche compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation;

- Vérifier, avec le concours de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les situations où l'obligation d'obtenir le consentement des personnes concernées par les renseignements est requise;
- Le cas échéant, s'assurer qu'il est impossible d'obtenir le consentement des personnes concernées par les renseignements personnels;
- S'assurer que seuls les renseignements indispensables à la réalisation de la démarche visée seront utilisés et recueillis.

Sondage réalisé par un mandataire

Lorsqu'un sondage est réalisé par un mandataire du Protecteur du citoyen, l'unité administrative responsable du sondage doit, avant de communiquer des renseignements personnels à ce mandataire :

- Vérifier auprès de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

personnels si la *Loi sur l'accès* ou une disposition quelconque d'une loi applicable au Protecteur du citoyen ne comporte pas de disposition qui empêcherait de communiquer des renseignements personnels à un mandataire;

- Consulter le CAIPRP sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels. Ces mesures doivent comprendre une évaluation de :

1° la nécessité de recourir à la démarche visée;


2° l'aspect éthique de la démarche compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation;

S'il est impossible d'obtenir le consentement des personnes concernées par la communication des renseignements personnels, réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et s'assurer que :

1° l'objectif visé ne peut être atteint que si le renseignement est communiqué sous une forme permettant d'identifier la personne concernée;

2° il est déraisonnable d'exiger l'obtention du consentement de la personne concernée;

3° l'objectif pour lequel la communication est requise l'emporte, eu égard à l'intérêt public, sur l'impact de la communication et de l'utilisation du renseignement sur la vie privée de la personne concernée;


 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

4° le renseignement personnel est utilisé de manière à en assurer la confidentialité.

- Prendre les mesures appropriées pour que seuls les renseignements indispensables à la réalisation du sondage soient communiqués;
- Identifier, avec le concours de la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les renseignements qui devront faire l'objet d'une inscription au registre tenu conformément à l'article 67.3 de la *Loi sur l'accès*.


Lorsque le sondage est réalisé par la personne mandatée, elle doit respecter les conditions et modalités imposées par l'article 67.2 de la Loi sur l'accès. Le mandat doit donc :

- être établi dans un contrat écrit;
- préciser que les renseignements personnels communiqués sont confidentiels et quels articles de la Loi sur l'accès s'appliquent à ces renseignements;
- préciser les mesures qui seront prises pour s'assurer que les renseignements personnels ne soient utilisés qu'aux fins de la réalisation du mandat;
- préciser qu'à son terme, les renseignements personnels communiqués par le Protecteur du citoyen lui seront retournés ou seront détruits par la personne mandatée;
- prévoir le respect de la confidentialité des renseignements colligés par la personne mandatée, et le respect des obligations d'information énoncées à l'article 65 de la Loi sur l'accès si le mandataire collige, au nom du Protecteur du citoyen, des renseignements personnels;
- exiger de la personne mandatée et de son personnel qu'ils s'engagent à respecter les dispositions de la présente directive.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

Tout contrat conclu avec la personne mandatée doit prévoir certaines dispositions en vertu desquelles la personne mandatée ou, le cas échéant, le personnel de ce mandataire s'engage à :

- garantir la confidentialité de tout renseignement personnel qui lui est communiqué par le Protecteur du citoyen;
- prendre, à toutes les étapes de la réalisation de la démarche, les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la confidentialité des renseignements apparaissant sur tout document, peu importe son support, ou dont il prend connaissance dans le cadre de l'exécution de son mandat;
- ne pas faire usage ou permettre qu'il soit fait usage d'un document ou d'un renseignement personnel à une fin autre que celle prévue par le mandat, à ne pas permettre à quiconque n'est pas affecté à l'exécution du mandat de prendre connaissance d'un renseignement personnel dont la communication lui a été révélée et à ne pas communiquer de renseignements personnels à un tiers;
- faire signer un engagement, prenant la forme d'une déclaration de discrétion, à toute personne qui sera affectée à la manipulation ou au traitement des renseignements communiqués par un répondant ou une répondante ou par un membre ou une membre du personnel du Protecteur du citoyen;
- faire signer un engagement, prenant la forme d'une déclaration de discrétion, à toute personne chargée de la supervision des personnes mentionnées au paragraphe;
- permettre au Protecteur du citoyen de faire, sans préavis, et à tout moment pendant la durée du mandat, une vérification du traitement des renseignements qu'elle

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

communiqué à son mandataire ou que celui-ci a recueillis durant l'exécution de son mandat.


Au terme de la réalisation du sondage par la personne mandatée, l'unité administrative responsable doit :

- s'assurer que les renseignements personnels communiqués à la personne mandatée pour la réalisation de la démarche lui sont retournés ou ont été détruits ;
- s'assurer que les renseignements personnels recueillis par le mandataire dans le cadre de la démarche lui ont été remis et que la personne mandatée n'en garde aucune trace ;
- s'assurer que la personne mandatée procède à une destruction totale des renseignements qu'il détient et qu'il lui fasse rapport de cette destruction, et ce, aux fins du présent paragraphe ;
- s'assurer que la personne mandatée s'engage à ne pas se départir d'un document détenu sur support papier qui contiendrait des renseignements personnels à moins qu'il ne le confie à un tiers chargé d'en assurer la transformation et la destruction complète et sécuritaire.

Dans le cas de documents détenus sur support électronique, la méthode ou le moyen de destruction utilisé ne doit pas permettre la récupération des renseignements.

La destruction des documents renfermant des renseignements personnels s'effectue conformément aux exigences de la Commission de l'accès à l'information.

L'unité administrative responsable ou la personne mandatée qui recueille des renseignements personnels doit :


 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

- prendre les mesures de sécurité qui s'imposent pour assurer le caractère confidentiel de ces renseignements;
- prendre les mesures pour s'assurer que les renseignements sont accessibles aux seules personnes à qui ces renseignements sont indispensables dans l'exercice de leurs fonctions;
- s'assurer que les renseignements ne seront utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis soit des fins de recherche, d'évaluation ou d'enquête;
- s'assurer que les renseignements ne seront pas versés dans d'autres fichiers de renseignements personnels;
- s'assurer que la publication des résultats de toute recherche, évaluation ou enquête ne contient pas de renseignements personnels;
- s'assurer que le calendrier de conservation des documents de l'organisme prévoit une durée de conservation pour ces renseignements personnels, durée au terme de laquelle les renseignements seront détruits.

Si les renseignements recueillis peuvent avoir un impact direct sur le droit d'une personne à un service ou à une allocation, l'unité administrative responsable de la réalisation de la démarche doit :

- prendre des mesures additionnelles et précises pour déterminer les droits d'accès à ces renseignements
- limiter les droits aux seules personnes chargées des projets de recherche, d'évaluation ou d'enquête, de même qu'à la personne concernée par ces renseignements.

La destruction des documents renfermant des renseignements personnels s'effectue conformément aux exigences de la Commission de l'accès à l'information.


 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

L'unité administrative responsable ou la personne mandatée qui recueille des renseignements personnels doit :

- prendre les mesures de sécurité qui s'imposent pour assurer le caractère confidentiel de ces renseignements ;
- prendre les mesures pour s'assurer que les renseignements sont accessibles aux seules personnes à qui ces renseignements sont indispensables dans l'exercice de leurs fonctions ;
- s'assurer que les renseignements ne seront utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis soit des fins de recherche, d'évaluation ou d'enquête ;
- s'assurer que les renseignements ne seront pas versés dans d'autres fichiers de renseignements personnels ;
- s'assurer que la publication des résultats de toute recherche, évaluation ou enquête ne contient pas de renseignements personnels ;
- s'assurer que le calendrier de conservation des documents de l'organisme prévoit une durée de conservation pour ces renseignements personnels, durée au terme de laquelle les renseignements seront détruits.

Si les renseignements recueillis peuvent avoir un impact direct sur le droit d'une personne à un service ou à une allocation, l'unité administrative responsable de la réalisation de la démarche doit :

- prendre des mesures additionnelles et précises pour déterminer les droits d'accès à ces renseignements ;
- limiter les droits aux seules personnes chargées des projets de recherche, d'évaluation ou d'enquête, de même qu'à la personne concernée par ces renseignements.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		


Projet de système d'information ou de prestation électronique de services

Les directions concernées du Protecteur du citoyen doivent informer le CAIPRP de tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services qui recueillent, utilisent, conservent, communiquent ou détruisent des renseignements personnels.

Le CAIPRP doit procéder, dès l'étude préliminaire du projet, à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée afin de déterminer les risques d'atteinte à la protection des renseignements personnels. Cette évaluation doit être proportionnelle à la sensibilité des renseignements concernés, à la finalité de leur utilisation, à leur quantité, à leur répartition et à leur support. Les facteurs à évaluer sont :

- La conformité du projet quant à la législation applicable à la protection des renseignements personnels et le respect des principes qui l'appuient;
- L'identification des risques d'atteinte à la vie privée engendrés par le projet et l'évaluation de leurs impacts;
- La mise en place de stratégies pour éviter ces risques ou les réduire efficacement;
- La conformité du projet quant à la législation applicable à la protection des renseignements personnels et le respect des principes qui l'appuient;
- L'identification des risques d'atteinte à la vie privée engendrés par le projet et l'évaluation de leurs impacts;
- La mise en place de stratégies pour éviter ces risques ou les réduire efficacement.

Le CAIPRP suggère, parmi ces projets, ceux qui doivent être encadrés par des mesures particulières de protection des

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

renseignements personnels. Ces mesures peuvent comprendre notamment :


- la nomination d'une personne chargée de la mise en œuvre des mesures de protection des renseignements personnels pour chaque projet;
- des mesures de protection des renseignements personnels dans tout document relatif au projet, tels un cahier des charges ou un contrat, et ce, pendant toute la période de réalisation du projet et son maintien lors de l'utilisation, de l'entretien, de la modification et de l'évolution du système d'information ou de prestation électronique des services visés;
- la description des responsabilités des participants ou participantes au projet en matière de protection des renseignements personnels;
- la tenue d'activités de formation sur la protection des renseignements personnels à l'intention des participants ou participantes au projet.

Vidéosurveillance

S'il était envisagé de procéder à une technologie de vidéosurveillance, pour des motifs sérieux et nécessaires liés à la sécurité des personnes, des biens ou des installations, les directions concernées du Protecteur du citoyen doivent préalablement consulter le CAIPRP sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels.

Ces mesures doivent comprendre une évaluation de :

- 1° la nécessité de recourir à cette technologie ;
- 2° la conformité de l'utilisation de cette technologie au droit au respect de la vie privée

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		

RESPONSABILITÉS

Personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

La personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du Protecteur du citoyen doit être associée à la réalisation d'une démarche qui implique la cueillette, l'utilisation et la communication de renseignements personnels, qu'elle soit réalisée par le Protecteur du citoyen ou par l'un de ses mandataires.

Il incombe à la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'aider les membres du personnel à circonscrire l'interprétation et l'administration de la Loi sur l'accès relativement à toute situation impliquant la cueillette, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction de renseignements personnels.


Gestionnaire

La personne gestionnaire de l'unité administrative responsable de la réalisation d'une démarche visée doit s'assurer que celle-ci a une connaissance adéquate de la présente directive.

Elle doit également communiquer cette directive à toute personne mandataire à qui elle désire confier le mandat de réaliser un sondage.

CAIPRP

Lorsque requis et en conformité, avec la *Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels*, le CAIPRP doit fournir une évaluation portant sur la nécessité de recourir à la démarche, ainsi que sur les aspects éthiques du projet compte tenu, notamment, de la sensibilité des

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	13 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE SONDAGES, DE SYSTÈME D'INFORMATION, DE PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET DE VIDÉOSURVEILLANCE RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN		


renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

Le CAIPRP doit également procéder aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée dans les cas prévus dans la Loi sur l'accès.

Le CAIPRP doit aussi fournir un avis sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels relatives à la démarche.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette directive entre en vigueur le 24 janvier 2023 et doit être révisée tous les 3 ans.

 PROTECTEUR DU CITOYEN Politique	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

RESPONSABLE DE L'APPLICATION	LE PROTECTEUR DU CITOYEN
DOCUMENTS LIÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Politique sur la gestion intégrée des risques; • Directive sur la diffusion des documents et des renseignements visés par la <i>Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels</i>; • Directive sur la divulgation des renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence; • Directive sur le traitement de renseignements personnels dans le cadre de sondage, de système d'information, de prestations électroniques de services et de vidéosurveillance réalisés par le Protecteur du citoyen; • Procédure sur la déclaration et le traitement d'un incident de confidentialité; • Politique de gestion contractuelle.


OBJECTIFS

La politique vise à définir les mesures qui sont prises par le Protecteur du citoyen pour assurer la sécurité de l'information, sa diffusion ainsi que la protection des renseignements personnels.

Elle vise également à définir les rôles et responsabilités des membres du personnel à l'égard de la sécurité de l'information, sa diffusion ainsi que la protection des renseignements personnels.

CHAMP D'APPLICATION

La politique s'applique à l'ensemble des membres du personnel du Protecteur du citoyen ainsi qu'aux prestataires de services sollicités par le Protecteur du citoyen. Elle concerne l'ensemble des actifs informationnels, tels que définis dans la section Définitions et prend en considération les moyens que choisit l'institution pour échanger l'information sur les réseaux publics ou les infrastructures partagées avec l'appareil gouvernemental.

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Politique</i></p>	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

CADRE JURIDIQUE

La politique s'appuie sur les dispositions des lois et règlements énumérés en annexe.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le Protecteur du citoyen met en place les moyens technologiques, physiques, organisationnels, humains et éthiques pour assurer la sécurité de l'information. Il s'assure, notamment de :


- La disponibilité de l'information en temps opportun et de la façon requise par les personnes autorisées;
- L'intégrité de l'information en faisant en sorte qu'elle ne soit pas détruite ou altérée sans autorisation et en respect du calendrier de conservation établi par l'institution;
- La confidentialité de l'information en limitant sa divulgation aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance;
- L'authentification et l'identification de façon à confirmer, lorsque requis, l'identité d'une personne ou l'identification d'un document ou d'un dispositif;
- La non-répudiation afin d'assurer qu'une action, un échange ou un document est indéniable et clairement attribué à l'entité qui l'a généré.

À l'égard des renseignements personnels, le Protecteur du citoyen prévoit les moyens nécessaires pour assurer leur protection tout au long de leur cycle de vie à savoir: lors de la collecte, de l'utilisation, de la communication, de la conservation et de la destruction.

Enfin, bien qu'il ne soit pas assujéti au Règlement sur la diffusion et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r2), le Protecteur du citoyen adhère aux principes et obligations en assurant la diffusion des documents visés par ce dernier sur son site Web.

DÉFINITIONS

Actif informationnel : Ensemble des banques d'information électronique, des systèmes d'information, des technologies

 PROTECTEUR DU CITOYEN <i>Politique</i>	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

de l'information et des installations, acquis ou constitué par le Protecteur du citoyen.

À titre d'exemple l'actif informationnel comprend notamment :


- Les renseignements personnels des citoyens et des membres du personnel du Protecteur du citoyen;
- Les renseignements relatifs aux organismes publics et autres personnes morales touchées par le traitement des demandes et des divulgations;
- Les informations administratives et opérationnelles accessibles (ex. : politiques, directives, statistiques, etc.) ou confidentielles (ex. : rapport en préparation);
- Les moyens physiques (ex. : classeurs) et technologiques (serveurs, postes de travail, réseaux informatiques, photocopieurs multifonctions) utilisés pour traiter, communiquer et conserver l'information.

Renseignements personnels: Renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier.

Renseignements personnels sensibles: Renseignement personnel qui, par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de respect de la vie privée.

Il peut s'agir, par exemple, de renseignements médicaux, biométriques, génétiques ou financiers, ou encore de renseignements sur la vie ou l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou bien l'origine ethnique ou nationale.

Renseignements confidentiels: Renseignements dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou des entités désignées et autorisées parce qu'elles contiennent des éléments stratégiques ou des renseignements personnels.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

STRUCTURE DE GOUVERNANCE

Le protecteur du citoyen est imputable de la sécurité de l'information, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'institution.

Il préside le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP), lequel a pour mandat de conseiller l'institution à l'égard des orientations à prendre pour assurer l'accès à l'information, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

Ce comité est composé, notamment, d'une personne responsable de la sécurité de l'information ainsi que d'une personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Ces deux responsables sont désignés par le Protecteur du citoyen.


Ces deux personnes responsables participent également aux travaux annuels du Comité sur la gestion intégrée des risques qui, conformément à la Politique en gestion intégrée des risques identifie et apprécie les risques liés à la sécurité de l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels et identifie et met en œuvre les mesures qui permettent d'en atténuer l'occurrence ou les impacts.

MODALITÉS D'APPLICATION

Sécurité de l'information

Parmi les mesures permanentes permettant de garantir la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité, l'authentification et la non-répudiation de l'information, le Protecteur du citoyen prévoit et tient à jour les moyens pour assurer :

- Le contrôle des menaces externes et la gestion des incidents;
- La gestion et le contrôle des accès;
- La continuité des services en cas de crise majeure;
- La formation et la sensibilisation des membres du personnel;
- L'entretien et la mise à jour des actifs informationnels.

 PROTECTEUR DU CITOYEN Politique	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Protection des renseignements personnels

À l'égard de la protection des renseignements personnels, le Protecteur du citoyen prévoit les mesures pour former et sensibiliser les membres du personnel aux obligations et bonnes pratiques lors de la collecte, de l'utilisation, de la communication, de la conservation et de la destruction des renseignements personnels.

Collecte de renseignements personnels

Les membres du personnel recueillent uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions du Protecteur du citoyen.

Lorsqu'il s'agit d'un sondage ou d'une collecte de renseignements personnels réalisée auprès d'un groupe de personne visé, tout membre du personnel assigné au mandat doit s'assurer de respecter les mesures prévues dans la *Directive sur le traitement de renseignements personnels dans le cadre de sondage, de système d'information, de prestations électroniques de services et de vidéosurveillance réalisés par le Protecteur du citoyen*.


Utilisation des renseignements personnels

Le ou la membre du personnel ne doit consulter ou utiliser que les renseignements personnels dont il a besoin dans l'exercice de ses fonctions.

Communication des renseignements personnels

Le ou la membre du personnel doit obtenir le consentement de la personne concernée avant de communiquer à un tiers les renseignements personnels qui le ou la concerne.

Le ou la membre du personnel peut divulguer des renseignements personnels relatifs à une personne en danger selon les modalités prévues dans la *Directive sur la divulgation des renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence*.

 PROTECTEUR DU CITOYEN Politique	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Enfin le ou la membre du personnel peut également divulguer des renseignements personnels dans les situations prévues aux articles 59, 61, 63.7, 66, 67, 67.1, 67.2, 67.2.1 et 69 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès).

Le ou la membre du personnel qui divulgue des renseignements personnels en vue d'assurer la protection d'une personne en danger (paragraphe 4 de l'article 59) doit respecter la *Directive sur la divulgation des renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence*.

Conservation des renseignements personnels et des données confidentielles

Les membres du personnel doivent s'assurer que les renseignements personnels et données confidentielles sont à jour, exacts et complets.


Les renseignements personnels et données confidentielles doivent être colligés exclusivement dans les répertoires électroniques ou espaces physiques sécurisés et prévus à cet effet.

Destruction des renseignements personnels et des données confidentielles

Lorsque l'objet pour lequel ils ont été recueillis a été accompli, et en conformité avec le calendrier de conservation, les renseignements personnels et les données confidentielles doivent être supprimés de l'ensemble des répertoires sécurisés. Lorsqu'il s'agit de documents physiques, ils doivent être déposés uniquement dans les bacs de récupération sécurisés se trouvant dans les bureaux du Protecteur du citoyen.

Gestion des incidents de confidentialité

Le Protecteur du citoyen consigne dans un registre tout incident lié à l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels et de données sensibles et

 PROTECTEUR DU CITOYEN Politique	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

confidentielles de même que tout incident relatif à la sécurité de l'information susceptible d'occasionner l'accès à des renseignements personnels ou des données sensibles ou confidentielles selon les modalités prévues dans la *Procédure sur la déclaration et le traitement d'un incident de confidentialité*.

Diffusion de l'information

Le Protecteur du citoyen diffuse sur son site Web les documents dont la liste est présentée en annexe et selon les modalités prévues dans la *Directive sur la diffusion des documents et des renseignements visés* par la présente Politique.


RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Protecteur du citoyen

- Le rôle et les responsabilités du protecteur du citoyen sont énumérés dans la section structure de gouvernance.

CAIPRP

- Assure la mise à jour de la présente politique tous les 3 ans;
- Exerce aussi les fonctions qui lui sont confiées par la Loi sur l'accès;
- Reçoit, analyse et identifie les documents et renseignements, ou les catégories de documents et de renseignements, susceptibles d'être diffusés en vertu de l'annexe 2 de la présente politique;
- Procède à une vérification annuelle de la conformité des documents et des renseignements publiés sur le site Web du Protecteur du citoyen en vertu de la présente Politique et de la Directive sur la diffusion des documents et des renseignements visés par la présente Politique;
- Évalue les projets prévus dans la *Directive sur le traitement de renseignements personnels dans le cadre de sondage, de système d'information, de prestations électroniques de services et de vidéosurveillance réalisés par le Protecteur du citoyen*;

 PROTECTEUR DU CITOYEN Politique	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		


- S'adjoit toute personne dont l'expertise est requise pour exercer ses fonctions.

Responsable de la sécurité de l'information

- Appuie le protecteur du citoyen dans la prise d'orientations concernant la sécurité de l'information;
- Propose au Comité de gestion intégrée des risques les mesures atténuantes à mettre en place pour diminuer l'occurrence et minimiser les impacts concernant les risques en sécurité de l'information;
- Veille à la sensibilisation et à la formation des membres du personnel du Protecteur du citoyen relatives aux obligations et aux pratiques en matière de sécurité de l'information;
- Contribue à la consignation des incidents de confidentialité dans le registre des incidents de confidentialité.

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

- Appuie le protecteur du citoyen dans la prise d'orientations concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- Propose au Comité de gestion intégré des risques les mesures atténuantes à mettre en place pour diminuer l'occurrence et minimiser les impacts concernant les risques en matière de protection des renseignements personnels;
- Veille à la sensibilisation et à la formation des membres du personnel du Protecteur du citoyen relatives aux obligations et aux pratiques en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- Participe à tout réseau des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels du gouvernement du Québec, pour des fins de mises à jour, d'information, de formation et d'échanges.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

- Consigne tout incident de confidentialité au registre des incidents de confidentialité.

Conseil de direction

- Adopte la présente politique;
- S'assure que le personnel respecte la politique et se conforme aux meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels.

Membre du personnel

- Prend connaissance et respecte la présente politique;
- Assiste à l'ensemble des activités de formation et de sensibilisation en matière de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels;
- Signale au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels tout incident de confidentialité;
- Se réfère aux responsables de la sécurité de l'information et/ou de la protection des renseignements personnels dans toute situation nécessitant un éclairage particulier.


ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique entre en vigueur le 24 janvier 2023 et doit être révisée tous les 3 ans.



Marc-André Dowd

Le protecteur du citoyen

 PROTECTEUR DU CITOYEN Politique	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Annexe 1 – Cadre légal et administratif

La présente politique s'inscrit principalement dans le contexte légal et administratif suivant :

Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, c. P-32);

Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, c. P-31.1);

Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, c. D-11.1);

Loi sur le ministère (chapitre A-6.01);

Charte des droits et libertés de la personne (LRQ, chapitre C-12);

Code civil du Québec (LQ, 1991, chapitre 64);

Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics;

Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (LRQ, chapitre G-1.03);

Loi concernant le cadre juridique des technologies et l'information (LRQ, chapitre C-1.1);

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1);

Loi sur les archives (LRQ, chapitre A-21.1);

Loi sur l'administration publique (LRQ, chapitre A-6.01);

Loi sur la fonction publique (LRQ, chapitre F-3.1.1);

Loi canadienne sur les droits de la personne (LRC, 1985, chapitre H-6);

Code criminel (LRC, 1985, chapitre C-46);


 PROTECTEUR DU CITOYEN <i>Politique</i>	Classification	16 pages
	Émission 2023-01-24	Dernière révision Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Loi sur le droit d'auteur (LRC, 1985, chapitre C-42);

Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1, r. 02);


Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale;

Directive sur les services de certification offerts par le gouvernement du Québec pendant la phase intérimaire


 PROTECTEUR DU CITOYEN Politique	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Annexe 2 – Liste des documents et renseignements diffusés sur le site Web du Protecteur du citoyen

- 1° l'organigramme de l'institution;
- 2° les noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement;
- 3° le nom de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les coordonnées permettant de communiquer avec lui;
- 4° le plan de classification de ses documents exigé en vertu de l'article 16 de la *Loi sur l'accès*;
- 5° les rapports d'intervention et d'enquête produits par l'institution, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public et qui est autorisée par la loi;
- 6° les études et les rapports de recherches ou de statistiques produits par l'institution, ou qui sont produits pour son compte, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public et que le Protecteur du citoyen est autorisé de diffuser en vertu de la loi;
- 7° les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès, accompagnés de la décision anonymisée du responsable de l'accès à l'information, à l'exception de ceux contenant :
 1. des renseignements personnels, à moins que ceux-ci aient un caractère public au sens de l'article 55 de la Loi sur l'accès;
 2. des renseignements fournis par une tierce personne au sens de l'article 23 ou 24 de la Loi sur l'accès;
 3. des renseignements dont la communication doit être refusée en vertu des articles 28, 28.1, 29 ou 29.1 de la Loi sur l'accès;
 4. des renseignements dont la communication peut ou doit être refusée en vertu de la LPC, LPU ou de la LFDAROP;

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Politique</i></p>	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

- 8° la description des services offerts par l'institution ainsi que les conditions et les formulaires qui s'y rattachent;
- 9° les lois, les règlements, les codes et les règles de déontologie ou d'éthique, les politiques, les directives et autres documents officiels de même nature concernant les droits des citoyens reconnus dans les lois que le Protecteur du citoyen est chargé d'appliquer et qu'il est légalement autorisé à diffuser;
- 10° les renseignements relatifs aux contrats conclus par l'institution, conformément aux articles 79 à 88 du *Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32, r.2);
- 11° les documents produits par l'institution et qui sont déposés, conformément au *Règlement de l'Assemblée nationale*, aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions, dont ceux qui sont énumérés dans la liste établie conformément à l'article 58 de ce règlement, ainsi que les interventions en vertu de l'article 27.3 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* dont la communication est jugée pertinente.
- 12° le total des frais de déplacement des personnes membres du personnel, incluant le personnel de direction, à l'exception du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs;
- 13° les renseignements relatifs aux frais de déplacement au Québec pour chacune des activités du protecteur du citoyen ou des vice-protecteurs, facturés directement à l'institution ou payés par cette personne et remboursés par l'organisme public, soit :
- i. le nom et la fonction de la personne qui a effectué le déplacement;
 - ii. la date du déplacement;
 - iii. la ville ou la municipalité où le déplacement a été effectué;
 - iv. le but du déplacement;
 - v. les frais de transport encourus pour l'utilisation d'un moyen de transport public ou nolisé;


 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Politique</i></p>	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

- vi. selon le cas, le montant de l'allocation forfaitaire ou les frais d'hébergement et de repas;
- vii. le montant et la description des autres frais inhérents;


14° les renseignements relatifs aux frais de déplacement hors Québec pour chacune des activités du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs, facturés directement à l'institution ou payés par cette personne et remboursés par l'institution, soit :

- a) le nom et la fonction de la personne qui a effectué le déplacement;
- b) la date du déplacement;
- c) la ville ou la municipalité où le déplacement a été effectué;
- d) le but du déplacement;
- e) les frais de transport encourus pour l'utilisation d'un moyen de transport public ou nolisé et, le cas échéant, d'un véhicule personnel;
- f) le nom et la fonction des membres du personnel agissant en qualité d'accompagnateur, et le total des frais de transport, d'hébergement, de repas et les autres frais inhérents pour ces personnes;
- g) selon le cas, le montant de l'allocation forfaitaire ou les frais d'hébergement et de repas du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs;
- h) le montant et la description des autres frais inhérents;
- i) en outre, dans le cas d'un déplacement à l'extérieur du Canada, les frais liés aux salons d'entretien et aux services d'un ou d'une photographe ou d'un ou d'une interprète, ainsi que les rapports de mission éventuellement produits;

tout en indiquant, le cas échéant, les frais qui sont assumés par un autre organisme public, et en précisant lequel;

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Politique Émission 2023-01-24	Dernière révision Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

- 15° les renseignements relatifs à chaque dépense de fonction du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs, soit le nom et la fonction de la personne concernée, la description de chaque dépense, la date et le coût;
- 16° les renseignements relatifs aux frais pour chacune des activités de réception et d'accueil tenues conformément notamment à la *Politique de reconnaissance lors d'un départ à la retraite*, soit la description de l'activité, la date, le coût et le nombre de participants et/ou participantes prévus;
- 17° les renseignements relatifs aux frais de chaque participation, par un ou une membre du personnel à une activité de formation, à un colloque ou à un congrès, soit le nom de l'unité administrative à laquelle appartient le ou la membre du personnel, la date, le lieu, la description de la formation, colloque ou congrès et le coût d'inscription;
- 18° les renseignements relatifs aux contrats de formation, soit le nom du fournisseur et le montant du contrat ainsi que, pour chaque formation, la description de celle-ci, la date et le lieu, de même que le nombre de participants prévus;
- 19° les renseignements suivants relatifs aux contrats de publicité et de promotion, soit les contrats visant la diffusion d'imprimés tels que des panneaux ou des affiches publicitaires ou la diffusion de publicité dans les magazines, les journaux, la radio, la télévision ou Internet :
- a) la date du contrat;
 - b) le nom du fournisseur;
 - c) la description du contrat;
 - d) le montant du contrat;
- 20° les renseignements relatifs aux contrats de télécommunication, soit le nom du fournisseur ainsi que les types d'appareils et, pour chaque type d'appareils, le nombre de forfaits cellulaires actifs en circulation, le nombre de forfaits cellulaires en réserve, les coûts d'acquisition et les coûts de service mensuels;


 PROTECTEUR DU CITOYEN <i>Politique</i>	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

21° les renseignements relatifs au bail de location d'espaces occupés par l'institution, soit l'adresse, le nom du locateur, la superficie louée et le montant du loyer annuel;

22° le salaire annuel, les indemnités et allocations annuelles du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs;

23° les règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels

Le Protecteur du citoyen n'est pas tenu de diffuser les renseignements visés aux paragraphes 18 à 20 lorsqu'il s'agit d'un contrat portant sur une question de nature confidentielle ou d'un contrat à l'égard duquel aucune renonciation au secret professionnel n'a été obtenue.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Directive Émission 2023-01-24	Dernière révision Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i>		

RESPONSABLE DE L'APPLICATION	PERSONNE RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
DOCUMENT LIÉ	<i>Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels</i>


OBJECTIF Cette directive décrit les catégories des documents et renseignements visés à l'annexe 2 de la *Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels* et précise les rôles et responsabilités quant à leur production, leur mise à jour et leur diffusion.

CHAMP D'APPLICATION Cette directive s'applique à l'ensemble des membres du personnel et vise les documents et renseignements visés à l'annexe 2 de la *Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels*.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES La personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a la responsabilité de s'assurer que les renseignements et les documents dont la diffusion est prévue à la Politique liée sont effectivement à jour et publiés sur le site Web du Protecteur du citoyen.

La Direction des communications a la responsabilité de déposer avec diligence sur le site Web du Protecteur du citoyen les renseignements et les documents qui lui sont transmis par les directions qui sont responsables de leurs contenus.

Chaque direction du Protecteur du citoyen ou chaque personne responsable des contenus des renseignements et des documents dont la diffusion est prévue à la Politique liée a la responsabilité de les transmettre, dès leur production ou leur mise à jour, à la Direction des communications (à

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

l'attention de l'édimestre) pour publication sur le site Web du Protecteur du citoyen, avec copie conforme à la personne conseillère en accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, selon les modalités prévues à la présente directive.

**RÔLE ET RESPONSABILITÉS SELON
LES CATÉGORIES DE DOCUMENTS
OU RENSEIGNEMENTS**

Organigramme de l'institution et identité du personnel de direction (1^o, 2^o)


Description : Document qui doit minimalement identifier les niveaux hiérarchiques de l'institution, de même que les noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement.

Responsabilité : La Direction des ressources humaines et de l'administration met à jour l'organigramme et le transmet conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Nom et coordonnées de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (3^o)

Description : Ces renseignements comprennent le nom de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, les adresses postales du Protecteur du citoyen, une adresse électronique spécifique à cette fin, le numéro de téléphone sans frais de l'institution et le numéro de télécopieur.

Responsabilité : la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels transmet ces renseignements conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Plan de classification des documents, exigé en vertu de l'article 16 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (4 °)


Description : Document constitué de rubriques où sont présentés les processus et les activités du Protecteur du citoyen et qui permettent la classification, le classement et le repérage des documents de l'institution.

Responsabilité : Le vice-protecteur ou la vice-protectrice — Affaires institutionnelles et prévention élabore et met à jour le document. Il ou elle transmet ce dernier conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Rapports d'intervention produits par le Protecteur du citoyen, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public et qui est autorisée par la Loi (5 °)

Description : Rapports ou autres documents de même nature découlant d'enquêtes spéciales remis au gouvernement ou à l'une de ses entités et les rapports d'intervention réalisés en vertu des articles 20 à 26 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public et dont les dispositions de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* n'empêchent pas la diffusion.

Responsabilité : Les vice-protecteurs ou vice-protectrices concernés, selon le cas, diffusent ces rapports après s'être assurés que la personne qui agit à titre de protecteur du citoyen et la Direction des communications jugent qu'ils sont d'intérêt pour l'information du public et qu'ils sont autorisés par la Loi. Ces responsables transmettent ces documents conformément

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

aux dispositions de la section « Responsabilités générales », une fois les processus internes de validation et de vérification effectués.


Études et rapports de recherche ou de statistiques produits par le Protecteur du citoyen, ou qui sont produits pour son compte, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public et qui est autorisée par la Loi (6 °)

Description : Documents de la nature d'une étude, non compris dans la précédente définition, ou rapport de recherche ou de statistiques réalisés par le Protecteur du citoyen, ou à sa demande, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public et dont les dispositions de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* et de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* n'empêchent pas la diffusion.

Responsabilité : Les vice-protecteurs ou vice-protectrices concernés, selon le cas, diffusent ces rapports après s'être assurés que la personne qui agit à titre de protecteur du citoyen et la Direction des communications jugent qu'ils sont d'intérêt pour l'information du public et qu'ils sont autorisés par la Loi. Ces responsables transmettent ces documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales », une fois les processus internes de validation et de vérification effectués.

Les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès (7 °)

Description : Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès, accompagnés de la décision anonymisée de la personne responsable de l'accès à l'information, à l'exception de ceux contenant : des renseignements personnels (à moins qu'ils aient un caractère public), des renseignements fournis par un tiers, des renseignements dont la communication doit

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

être refusée en vertu des articles 28, 28.1, 29 et 29.1 de la *Loi sur l'accès* ainsi que les renseignements dont la communication peut ou doit être refusée en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux* et de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.


Responsabilité : La personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels transmet ces renseignements conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Description des services offerts par le Protecteur du citoyen ainsi que les conditions et les formulaires qui s'y rattachent (8 °)

Description : Renseignements relatifs aux services que le Protecteur du citoyen offre en vertu de sa mission, de ses mandats et de ses fonctions en matière d'administration publique, de santé et de services sociaux et d'intégrité publique, ainsi que les formulaires permettant aux citoyens de soumettre des demandes de services à l'institution.

Le site Web du Protecteur du citoyen peut également fournir certains renseignements sur les ministères, les organismes publics et les instances du réseau de la santé et des services sociaux assujettis à la compétence du Protecteur du citoyen.

Responsabilité : Le vice-protectorat Services aux citoyens et aux usagers transmet les renseignements visés conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ». Il informe également la Direction des communications des renseignements devant être inscrits sur les formulaires permettant aux citoyens de soumettre des demandes de services.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Directive Émission 2023-01-24	Dernière révision Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Pour sa part, la Direction des communications procède à l'actualisation des formulaires sur la base des informations transmises.


Le vice-protectorat Affaires institutionnelles et prévention transmet les renseignements relatifs aux ministères, organismes publics et instances assujettis à la compétence du Protecteur du citoyen conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Lois, règlements, codes et règles de déontologie ou d'éthique, politiques, directives et autres documents officiels de même nature concernant les droits des citoyens reconnus dans les lois que le Protecteur du citoyen est chargé d'appliquer et qu'il est légalement autorisé à diffuser (9 °)

Description : Lois, règlements, règles de déontologie ou d'éthique, politiques, directives ou procédures relatives aux droits des citoyens que le Protecteur du citoyen est chargé d'appliquer en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* et la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* qu'il est légalement autorisé à diffuser.

Cette diffusion ne vise pas les politiques, directives, procédures ou règles d'administration interne qui ne concernent que la gestion et la gouverne du Protecteur du citoyen ni les décisions qui découlent de l'application de l'un de ces documents.

Responsabilité : le vice-protectorat Affaires institutionnelles et prévention assure la diffusion des lois et des règlements que le Protecteur du citoyen est chargé d'appliquer. Il transmet les règles de déontologie et d'éthique applicables conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Le vice-protectorat Services aux citoyens et aux usagers transmet les politiques, les directives et autres documents officiels de même nature concernant les droits des citoyens reconnus dans les lois que le Protecteur du citoyen est chargé d'appliquer, et qu'il est légalement autorisé à diffuser, conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».


Renseignements relatifs aux contrats conclus par le Protecteur du citoyen, conformément aux articles 79 à 88 du Règlement sur les contrats du Protecteur du citoyen (R.R.Q., c. P-32, r.2) (10 °)

Description : Renseignements déterminés aux articles 79 à 83 du Règlement relativement aux contrats conclus à la suite d'appel d'offres public ainsi que les renseignements déterminés aux articles 84 à 88 du Règlement relativement aux contrats conclus de gré à gré ou à la suite d'un appel d'offres sur invitation.

Les adjudications d'appels d'offres publics, de contrats de gré à gré et d'appels d'offres sur invitation font chacun l'objet d'un hyperlien distinct menant au site Web du système électronique d'appel d'offres (SEAO). Les renseignements ainsi diffusés sont ceux disponibles sur le SEAO.

Responsabilité : La Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les renseignements requis au SEAO, afin d'assurer la diffusion des renseignements requis via le site Web de ce système électronique.

Documents produits par le Protecteur du citoyen et qui sont déposés, conformément au Règlement de l'Assemblée nationale, aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions, dont ceux qui sont énumérés dans la liste établie conformément à l'article 58 de ce règlement, ainsi que les

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

interventions en vertu de l'article 27.3 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* dont la communication est jugée pertinente (11 °)

Description : Rapports annuels d'activités et de gestion, rapports spéciaux, plan stratégique, intervention publique du Protecteur du citoyen auprès d'une commission parlementaire ou auprès du ministre ou de la ministre responsable, textes d'allocutions publiques présentés devant les commissions parlementaires.


Responsabilité : Le vice-protectorat Affaires institutionnelles et prévention transmet les documents et les renseignements, en matière de veille législative et réglementaire et d'affaires parlementaires, conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Il revient aux vice-protectorats concernés de transmettre les autres catégories de documents ou de renseignements visés conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Frais de déplacement des membres du personnel incluant les membres du personnel de direction, les vice-protecteurs ainsi que le protecteur du citoyen (12 ° à 14 °)

Description : Document détaillant les frais de déplacement des membres du personnel.

Pour les frais de déplacement au Québec des activités du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs, les renseignements doivent inclure : le nom et la fonction de la personne qui a effectué le déplacement; la date du déplacement; la ville ou la municipalité où le déplacement a été effectué; le but du déplacement; les frais de transport encourus pour l'utilisation d'un moyen de transport public ou nolisé;

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		


selon le cas, le montant de l'allocation forfaitaire ou les frais d'hébergement et de repas; le montant et la description des autres frais inhérents.

Pour les frais de déplacement hors Québec des activités du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs, les renseignements doivent inclure : le nom et la fonction de la personne qui a effectué le déplacement; la date du déplacement; la ville ou la municipalité où le déplacement a été effectué; le but du déplacement; les frais de transport encourus pour l'utilisation d'un moyen de transport public ou nolisé et, le cas échéant, d'un véhicule personnel; le nom et la fonction des membres du personnel agissant en qualité d'accompagnateur, et le total des frais de transport, d'hébergement, de repas et les autres frais inhérents pour ces personnes; selon le cas, le montant de l'allocation forfaitaire ou les frais d'hébergement et de repas du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs; le montant et la description des autres frais inhérents; en outre, dans le cas d'un déplacement à l'extérieur du Canada, les frais liés aux salons d'entretien et aux services d'un photographe ou d'un interprète, ainsi que les rapports de mission éventuellement produits.

Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Renseignements relatifs aux dépenses de fonction du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs (15 °)

Description : Documents contenant les renseignements relatifs à chaque dépense de fonction du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs, soit le nom et la fonction de la personne concernée, la description de chaque dépense, la date et le coût.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Renseignements relatifs aux activités de réception et d'accueil (16 °)


Description : Documents contenant les renseignements relatifs aux frais pour chacune des activités de réception et d'accueil tenues conformément notamment à la *Politique concernant la reconnaissance du personnel ayant 20 années de service et plus au Protecteur du citoyen ou dans la fonction publique ou prenant une retraite*, soit la description de l'activité, la date, le coût et le nombre de participants prévus.

Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Renseignements relatifs aux activités de formation (17 °)

Description : Documents contenant les renseignements relatifs aux frais de chaque participation, par un ou une membre du personnel à une activité de formation, à un colloque ou à un congrès, soit le nom de l'unité administrative à laquelle appartient le ou la membre du personnel, la date, le lieu, la description de la formation, colloque ou congrès et le coût d'inscription.

Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Renseignements relatifs aux contrats de formation (18 °)

Description : Documents contenant les renseignements relatifs aux contrats de formation, soit le nom du fournisseur et le montant du contrat ainsi que, pour chaque formation, la description de celle-ci, la date et le lieu, de même que le nombre de participants prévus.

Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».


Renseignements relatifs aux contrats de publicité et de promotion (19 °)

Description : Documents contenant les renseignements suivants relatifs aux contrats de publicité et de promotion, soit les contrats visant la diffusion d'imprimés tels que des panneaux ou des affiches publicitaires ou la diffusion de publicité dans les magazines, les journaux, la radio, la télévision ou Internet.

Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Renseignements relatifs aux contrats de télécommunication (20 °)

Description : Documents contenant les renseignements relatifs aux contrats de télécommunication, soit le nom du fournisseur ainsi que les types d'appareils et, pour chaque type d'appareils, le nombre de forfaits cellulaires actifs en circulation, le nombre

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

de forfaits cellulaires en réserve, les coûts d'acquisition et les coûts de service mensuels.

Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Renseignements relatifs aux baux de location (21 °)

Description : Documents contenant les renseignements relatifs au bail de location d'espaces occupés par l'institution, soit l'adresse, le nom du locateur, la superficie louée et le montant du loyer annuel.


Responsabilité : la Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Salaires annuels, indemnités et allocations annuelles du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs (22 °)

Description : Document détaillant le salaire annuel, les indemnités et allocations annuelles du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs.

Responsabilité : La Direction des ressources humaines et de l'administration transmet les documents conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

Règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels (23 °)

	Classification	16 pages
	Émission 2023-01-24	Dernière révision Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Description : Politiques, procédures et directives détaillant les règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels.

Responsabilité : la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels transmet ces renseignements conformément aux dispositions de la section « Responsabilités générales ».

DIFFUSION ET MISE À JOUR

Le Protecteur du citoyen diffuse avec diligence chaque document ou renseignement identifié et l'y laisse tant qu'il est à jour ou qu'il ait le statut de document semi-actif suivant le calendrier de conservation.


Les documents visés au paragraphe 7 doivent, dans la mesure du possible, être diffusés dans les 5 jours ouvrables suivant leur transmission au demandeur.

Les documents ou les renseignements visés aux paragraphes 14 à 22 doivent être diffusés dans les 45 jours suivant la fin de chaque semestre, en rapport avec les dépenses effectuées au cours de celui-ci.

Les renseignements visés aux paragraphes 23 et 24 doivent être diffusés dans les 45 jours suivant la fin de chaque année financière du Protecteur du citoyen, en rapport avec les dépenses, salaires, indemnités et allocations relatifs à celle-ci.


Toute modification à un document ou un renseignement diffusé conformément à la présente politique est transmise à la Direction des communications pour dépôt sur le site Internet du Protecteur du citoyen.

Si un tel document ou renseignement est modifié de façon substantielle, il est soumis au CAIPRP.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		


ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette directive entre en vigueur le 24 janvier 2023 et doit être révisée tous les 3 ans.


 PROTECTEUR DU CITOYEN Directive	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

Annexe — Emplacement des renseignements sur le site Web du Protecteur du citoyen ainsi que les responsabilités à l'égard de la transmission de ceux-ci

Renseignements/Documents	Emplacement sur le site Web	Directions responsables
Organigramme de l'institution	Section « Organigramme »	Direction des ressources humaines et de l'administration
Noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement	Section « Organigramme »	Direction des ressources humaines et de l'administration
Nom du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les coordonnées permettant de communiquer avec lui	Section « Accès à l'information »	Personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
Plan de classification des documents	Section « Accès à l'information »	Vice-protectorat Affaires institutionnelles et prévention
Rapports d'intervention et d'enquête produits par l'institution, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public et autorisée par la loi	Section « Enquête » ou « Lanceurs d'alerte », selon le cas.	Vice-protectorat Services aux citoyens et aux usagers
Études et rapports de recherches ou de statistiques produits par l'institution, ou qui sont produits pour son compte, dont la communication est jugée d'intérêt pour l'information du public	Section « Enquête »	Tous
Documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès	Section « Accès à l'information »	Personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
Description des services offerts par l'institution ainsi que les conditions et les formulaires qui s'y rattachent	Section « À propos », « Porter plainte » et « Formulaires »	Vice-protectorat Services aux citoyens et aux usagers, vice-protectorat Affaires institutionnelles et prévention et Direction des communications
Lois, règlements, codes et règles de déontologie ou d'éthique, politiques, directives et autres documents officiels de même nature	Dans la section « Lois et documents normatifs »	Vice-protectorat Affaires institutionnelles et prévention
Renseignements relatifs aux contrats conclus par l'institution	Section « Accès à l'information »	Direction des ressources humaines et de l'administration
Documents produits par l'institution et qui sont déposés, conformément au Règlement de l'Assemblée nationale, aux fins d'une séance publique de l'Assemblée nationale	Dans la section « Réactions aux projets de loi et de règlement »	Vice-protectorat Affaires institutionnelles et prévention

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	16 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIFFUSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS VISÉS PAR LA <i>POLITIQUE</i> RELATIVE À LA SÉCURITÉ, À LA DIFFUSION ET À L'ACCÈS À L'INFORMATION AINSI QU'À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

ou de l'une de ses commissions ou sous-commissions, dont ceux qui sont énumérés dans la liste établie conformément à l'article 58 de ce règlement, ainsi que les interventions en vertu de l'article 27.3 de la Loi sur le Protecteur du citoyen dont la communication est jugée pertinente.		
Frais de déplacement des membres du personnel incluant les membres du personnel de direction, les vice-protecteurs ainsi que le protecteur du citoyen	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Renseignements relatifs aux dépenses de fonction du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Renseignements relatifs aux frais pour chacune des activités de réception et d'accueil	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Renseignements relatifs aux activités de formations	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Renseignements relatifs aux contrats de formation	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Renseignements relatifs aux contrats de publicité et de promotion	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Renseignements relatifs aux contrats de télécommunication	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Renseignements relatifs aux baux de location	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Salaire annuel, indemnités et allocations annuelles du Protecteur du citoyen et des vice-protecteurs	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration
Règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels	Section «Accès à l'information»	Direction des ressources humaines et de l'administration

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

RESPONSABLE DE L'APPLICATION	PERSONNE RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
DOCUMENT LIÉ	<i>Politique relative à la sécurité, à la diffusion, à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels</i>

OBJECTIF

Cette directive définit les conditions et les modalités qui encadrent la divulgation de renseignements personnels en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

CHAMP D'APPLICATION


Cette directive s'applique à l'ensemble des membres du personnel ainsi qu'aux contractuels dans l'exercice de leurs fonctions ou en relation avec l'exercice des fonctions.

DÉFINITIONS

Divulgation : Le fait de communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne ou du groupe de personnes identifiables dont la vie, la santé ou la sécurité est menacée, dans le but de lui porter secours. Le fait de communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne qui profère une menace.

Menace grave : Danger imminent de mort ou de blessures graves, telles que :

- menace de se suicider;
- menace de tuer quelqu'un;
- menace de commettre un acte de violence (ex. : enlever une personne, l'attendre à sa résidence avec une arme);
- menace de s'en prendre aux proches de la personne;

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

Blessures graves : Toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.

Extrême urgence : Situation où la vie ou l'intégrité physique d'une personne semble être menacée directement et immédiatement.


Personnes désignées : Dans l'ordre, les personnes à contacter sur le champ sont :

- la personne coordonnatrice concernée, lorsqu'applicable, et le directeur ou la directrice;
- la personne responsable de la protection des renseignements personnels ou la personne substitut;
- la personne conseillère en protection des renseignements personnels;
- une personne conseillère juridique de la Direction des affaires juridiques;
- le ou la vice-protecteur(trice) Services aux citoyens et aux usagers ;
- la personne désignée à titre de protecteur du citoyen.

Personne ou groupe de personnes dont la vie est menacée : Personne qui dit ou écrit qu'elle va se suicider (menace contre elle-même); personne ou groupe de personnes à l'égard de qui une autre personne profère, verbalement ou par écrit, des menaces de mort ou d'acte de violence.

Renseignements personnels : Tout renseignement concernant une personne et qui permet de l'identifier tels : nom, adresse, coordonnées, apparence physique, ainsi que le fait qu'elle a communiqué avec le Protecteur du citoyen.

Renseignements qui peuvent être divulgués : Tout renseignement nécessaire pour porter secours à la personne

	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

ou au groupe de personnes en danger (ex. : nom, adresse, téléphone, apparence physique, localisation, etc.).

CADRE JURIDIQUE ET PRINCIPES GÉNÉRAUX


La directive s'appuie sur les dispositions des lois et règlements énumérés en annexe ainsi que sur les principes généraux suivants :

1. Dans ces cas, la rapidité de l'intervention est essentielle.
2. L'évaluation d'une situation de menace grave relève d'abord de la personne qui a entendu des propos menaçants ou constaté tout acte pouvant constituer une menace grave; elle peut être aidée dans cette évaluation par les personnes désignées dans cette politique.
3. La divulgation comme telle de renseignements personnels ne relève pas nécessairement de la personne qui a entendu les menaces ou constaté tout acte pouvant constituer une menace grave, et peut être confiée à d'autres personnes désignées dans cette politique.
4. Le Protecteur du citoyen apporte encadrement et soutien tout au long du processus de divulgation et après cette divulgation (voir Annexe 3).
5. De façon préventive, le Protecteur du citoyen dispense la formation et l'information appropriées à l'ensemble du personnel.

MODALITÉS D'APPLICATION

1. Connaissance d'une menace et évaluation de son caractère urgent et sérieux

Sauf en cas d'extrême urgence, chaque employé qui a connaissance d'une menace grave (voir la définition) et a un motif raisonnable de croire à l'existence d'un danger imminent à l'endroit d'une personne ou d'un groupe, en

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

informe son coordonnateur ou sa coordonnatrice , lorsqu'applicable, et son directeur ou sa directrice. En l'absence du directeur ou de la directrice, il doit s'adresser à l'une des autres personnes désignées dans la présente politique, en sus de son coordonnateur ou de sa coordonnatrice.

Ensemble, ils évaluent le caractère urgent et sérieux de la menace, selon leur bon jugement. Ils évaluent également dans quelle mesure les personnes sont identifiables. Au besoin, ils sollicitent l'avis d'une personne désignée. Les personnes désignées peuvent être consultées en tout temps à l'égard d'une telle situation.

En cas d'**extrême urgence**, la personne qui a connaissance de la menace peut prendre la décision seule selon son bon jugement. Elle en avise son coordonnateur ou sa coordonnatrice, lorsqu'applicable, et son directeur ou sa directrice dans les meilleurs délais.


2. Divulcation de renseignements

Si la menace est jugée grave, sérieuse et imminente, et que la personne ou le groupe de personnes menacées est identifiable, les personnes ayant procédé à l'évaluation de la situation déterminent :

- qui procède à la divulgation;
- quels renseignements seront divulgués;
- à qui la divulgation doit être faite (ex. : 911, la police locale, la personne concernée, son représentant, le Centre de prévention du suicide ou toute personne susceptible de lui porter secours).

3. Documents à compléter

Ultérieurement à la divulgation :

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

- Avis à la personne responsable de la protection des renseignements personnels .

Le directeur ou la directrice informe avec diligence la personne responsable de la protection des renseignements personnels qu'une divulgation en vertu des articles précités a été faite et lui remet l'Avis de divulgation dûment complété et signé (Annexe 2).

Mention de l'événement :

- La personne responsable de la protection des renseignements personnels évalue, selon le cas, si elle doit enregistrer la communication dans le dossier client, dans la banque de données des enquêtes ou de la qualité des services.
- La personne responsable de la protection des renseignements personnels s'assure que la communication est inscrite dans le registre prévu à cette fin.


RESPONSABILITÉS

Personne responsable de la protection des renseignements personnels

- Tient un registre de toutes les divulgations en vertu de l'article 60.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- Fait rapport au CAIPRP une fois par année.

Vice-protecteur ou vice-protectrice Affaires institutionnelles et prévention


- Responsable de la mise en œuvre de la présente directive;

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

- S'assure que les personnes désignées sont informées de leurs responsabilités;
- S'assure que tous les membres du personnel reçoivent l'information et la formation nécessaire.

ENTRÉE EN VIGUEUR


Cette directive entre en vigueur le 24 janvier 2023 et doit être révisée tous les 3 ans.

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Directive</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

ANNEXE I – Cadre juridique et principes généraux

Charte des droits et libertés de la personne, plus particulièrement l'article 2 :
 Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours. Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), plus particulièrement les articles 59, 59.1, 60 et 60.1.

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Directive</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

ANNEXE 2

Avis de divulgation de renseignements personnels en cas de menaces graves à la vie, santé ou sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes

(art. 60 et 60,1 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels)

DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT :


ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR :

DATE : _____

HEURE : _____

PROPOS MENAÇANTS :

- par qui : _____
- à l'égard de qui : _____

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

- nature de la menace : _____

LA PERSONNE EMPLOYÉE QUI EN A EU CONNAISSANCE :

ÉVALUATION DE LA SITUATION :


- personnes consultées :

CRITÈRES CONSIDÉRÉS :

(Il s'agit d'évaluer le sérieux des intentions de la personne qui menace et **non** d'évaluer la justesse des perceptions du membre du personnel qui a eu connaissance des menaces)

- la possibilité d'identifier la personne ou le groupe de personnes menacées :

- l'urgence :

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		


-
- la crédibilité :

DIVULGATION :

- heure : _____
- date : _____
- à qui : _____
- par qui : _____

INFORMATION DIVULGUÉE :

AUTRES COMMENTAIRES :

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Directive</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

SUIVI :

- oui : _____
- non : _____

Réservé à l'usage du responsable de la protection des renseignements personnels


INSCRIPTION AU REGISTRE (ART. 60.1)

ENREGISTREMENT DE L'ÉVÉNEMENT (ART. 60) localisation :

Directeur(trice)

Responsable de la protection des
renseignements personnels

Employé(e)

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission 2023-01-24	Dernière révision Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

ANNEXE 3 - Informations supplémentaires

1. Conséquences possibles découlant d'une divulgation

Exonération de responsabilité

L'article 1471 du Code civil du Québec établit qu'une personne qui porte secours à autrui est exonérée de toute responsabilité pour le préjudice qui peut en résulter, à moins que ce préjudice ne soit dû à sa faute intentionnelle ou à sa faute lourde.

À la suite de la divulgation d'une menace de suicide


Sauf circonstances exceptionnelles, il ne devrait pas y avoir de suites en ce qui concerne cette divulgation.

À la suite de la divulgation d'une menace grave d'acte de violence

- La police peut demander que la personne qui a été témoin de la menace (ex. : au téléphone, en personne) fasse une déposition si une plainte est déposée contre la personne qui a proféré la menace ;
- la personne qui a été témoin de la menace peut être appelée à témoigner devant le tribunal de ce qu'elle a vu ou entendu ;
- si c'est sur une boîte vocale ou dans un écrit que se trouvent les menaces, une personne désignée peut témoigner de la provenance, de l'heure et de la date de la menace et déposer l'enregistrement ou l'écrit, le cas échéant.

2. Mesures d'assistance et d'accompagnement offertes au personnel

Soutien psychologique

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		


Le plus souvent, le comportement violent d'un client ou d'une cliente engendre un stress supplémentaire, l'inquiétude et la peur chez les personnes touchées et elles ont besoin d'en parler. Ainsi, tout événement devrait faire l'objet d'une analyse, formelle ou informelle, afin de clore positivement et concrètement l'incident. Pour ce faire, la personne concernée peut être soutenue par un collègue ou une collègue de travail ou par le ou la gestionnaire, en fonction de la procédure établie dans l'unité administrative.

Le ou la gestionnaire rappelle à le ou la membre du personnel l'existence du Programme d'aide aux employées et aux employés et à la famille (PAEF) et lui fournit les coordonnées des personnes qui en sont responsables. Ainsi, la personne peut recevoir une aide professionnelle pour mieux gérer la tension émotionnelle créée par l'environnement ou pour réduire son stress. La personne responsable du PAEF pourra faciliter la consultation de ressources spécialisées au besoin.

Le ou la gestionnaire pourra lui-même s'adresser à l'une des personnes responsables du PAEF pour être conseillé dans ses démarches.

Déclaration à la police

- Nul n'est obligé de faire une déclaration à la police. Cependant, si une personne a été témoin d'un événement, elle peut être assignée à témoigner devant le tribunal, même si elle n'a pas fait de déclaration, verbale ou écrite ;
- une personne désignée, une personne conseillère juridique ou toute autre personne désignée par le Protecteur du citoyen peut l'accompagner lors de sa rencontre au poste de police pour faire sa déclaration, si le ou la membre du personnel en fait la demande ;
- toutes absences et tout frais de repas et de déplacement découlant d'une divulgation sont traités en fonction de ce qui est prévu dans les conventions collectives et autres conditions de travail que l'on applique chez le Protecteur du citoyen ;

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		


- Le ou la membre du personnel a le droit d'obtenir une copie d'une déclaration faite aux forces policières. D'ailleurs, il est souhaitable qu'il ou elle la demande, car elle pourra lui servir d'aide-mémoire s'il ou elle est assigné(e) à témoigner.

Si le ou la membre du personnel reçoit une assignation à témoigner devant le tribunal

- Le ou la membre du personnel qui reçoit une assignation à témoigner devant un tribunal (un *subpoena*) a l'obligation de se présenter et d'être disponible à l'heure et à la date fixées ;
- Le ou la membre du personnel assigné à témoigner est accompagné lors de sa présence au tribunal par une personne désignée dans cette politique ou désignée par le Protecteur du citoyen ;
- Le ou la membre du personnel a droit au maintien de son traitement lors de son assignation. Il ou elle a également droit au remboursement des frais de déplacement et de repas et au paiement ou à la compensation du temps pris hors des heures normales de travail ;
- lorsque le ou la membre du personnel reçoit une assignation à témoigner, il en avise le vice-protecteur ou la vice-protectrice *Affaires institutionnelles et prévention* en lui transmettant copie de celle-ci; ce dernier ou le conseiller ou la conseillère juridique qu'il désigne peut faire des démarches, le cas échéant, pour s'assurer de la nécessité du témoignage ; dans tous les cas, le Protecteur du citoyen est avisé de l'assignation et des suites qui y ont été données ;
- le conseiller ou la conseillère juridique qu'il a désigné donne les explications nécessaires et répond aux questions de l'employé avant sa présence à la Cour.


Absence d'immunité de témoigner, sauf cas d'exception :

- L'article 34 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, qui prévoit que « nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de (sa) fonction (...) ni de produire un document contenant un tel renseignement » ne s'applique qu'en matière civile ou administrative, et non en

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Directive		
TITRE : DIRECTIVE SUR LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN VUE DE PRÉVENIR UN ACTE DE VIOLENCE		

matière criminelle; l'employé ne peut donc pas invoquer l'immunité de l'article 34 pour être dispensé de témoigner.

- Par contre, le Protecteur du citoyen peut s'opposer, pour des raisons exceptionnelles, en vertu de l'article 37 de la Loi sur la preuve au Canada, à la divulgation de renseignements «qui ne devraient pas être divulgués pour des raisons d'intérêt public déterminées».

 PROTECTEUR DU CITOYEN Procédure	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

RESPONSABLE DE L'APPLICATION	PERSONNE RESPONSABLE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
DOCUMENT LIÉ	Politique relative à la sécurité, à la diffusion et à l'accès à l'information ainsi qu'à la protection des renseignements personnels


OBJECTIF La procédure décrit les démarches à réaliser pour déclarer et traiter tout incident de confidentialité de façon à éviter ou limiter les préjudices que les citoyens et citoyennes, les membres du personnel ou les instances concernées pourraient subir dans le cadre d'une communication inappropriée de ces données ou renseignements.

CHAMP D'APPLICATION Cette procédure s'adresse à tous les membres du personnel ainsi qu'aux mandataires de l'institution. Elle vise tout incident relatif à la sécurité de l'information susceptible d'occasionner l'accès à des renseignements personnels ou à des données sensibles ou confidentielles.

CADRE JURIDIQUE Le Protecteur du citoyen est tenu de prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits, et ce, 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), la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1) et la *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A-21.1).

DÉFINITIONS **Incident de confidentialité portant atteinte à la protection des renseignements personnels** : Il s'agit d'un ou de plusieurs événements susceptibles de compromettre la confidentialité des renseignements personnels. Les atteintes à la protection des renseignements personnels peuvent être délibérées ou fortuites. Constituent notamment des incidents :

- L'accès non autorisé à un renseignement personnel;

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

- L'utilisation d'un renseignement personnel à une autre fin que celle prévue lors de la collecte;
- La communication non autorisée par la loi;
- Le vol, la perte ou la transmission d'un renseignement personnel au mauvais destinataire;
- L'organisation est victime d'une cyberattaque (hameçonnage, rançongiciel, etc.)

MODALITÉS D'APPLICATION

Déclaration d'un incident de confidentialité¹

Lorsque le Protecteur du citoyen a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'il détient, il doit prendre des mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se reproduisent. Les paragraphes suivants décrivent les actions à entreprendre :

1. Détection :

Les membres du personnel ou un mandataire doivent être attentifs aux événements qui constituent des incidents de confidentialité.

2. Signalement :


Lorsqu'un membre du personnel ou un mandataire du Protecteur du citoyen constate un incident, il avise sans délai son gestionnaire.

Le gestionnaire en informe immédiatement la personne responsable de la protection des renseignements personnels et la personne responsable de la sécurité de l'information.

3. Confinement

Le ou la gestionnaire s'assure que des mesures immédiates sont prises pour contenir l'incident, si nécessaire, par exemple verrouiller la porte, fermer l'ordinateur ou suspendre la mise sous enveloppe. Il

¹ Voir Annexe 3 pour un tableau récapitulatif

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

s'assure également de récupérer les documents auprès des personnes qui les détiennent sans droit et qu'elles n'en ont pas conservé de copie.

4. Gestion de l'incident

Dès qu'elle est informée d'un incident de confidentialité, la personne responsable de la protection des renseignements personnels et, le cas échéant, la personne responsable de la sécurité de l'information évaluent sommairement la situation (l'Annexe 2 présente les éléments à considérer) incluant :


- L'évaluation du degré de gravité et d'incidence de l'événement;
- L'évaluation des préjudices pour les personnes concernées;
- Décision relative à l'information des personnes concernées;
- Détermination des actions à poser pour gérer l'événement en matière de sécurité, d'informatique, de communication et de PRP.

5. Convocation du comité de gestion de crise

En cas d'incident dont le degré de gravité et d'impact est majeur, la personne responsable de la protection des renseignements personnels, de concert avec la personne responsable de la sécurité de l'information, en informe les autorités du Protecteur du citoyen et celles-ci convoquent le comité de gestion de crise afin de déterminer les actions stratégiques à poser.

Le Comité de gestion de crise est formé des personnes suivantes :

- Protecteur ou protectrice du citoyen;
- Vice-protecteur ou vice-protectrice aux affaires institutionnelles et prévention;
- Vice-protecteur ou vice-protectrice aux services aux citoyens et aux usagers;
- Responsable de la protection des renseignements personnels;

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

- Responsable de la sécurité de l'information;
- Gestionnaire concerné(e);
- Représentant ou représentante des ressources humaines (volet sécurité physique);
- Représentant ou représentante des communications;
- Juriste;
- Répondant ou répondante en matière d'éthique.

6. Incident présentant un risque qu'un préjudice sérieux soit causé

Le comité de gestion de crise élabore un plan de gestion de l'incident en prenant en compte les éléments présentés à l'Annexe 3, notamment en matière de sécurité physique, d'informatique, de communication et de protection des renseignements personnels.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels avise la Commission d'accès à l'information en produisant une déclaration d'incident.


La personne concernée par l'incident doit également être avisée, sauf si cela serait susceptible d'entraver une enquête faite par une personne ou par un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.

Toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque peuvent être avisés, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin sans le consentement de la personne concernée.

Dans ce dernier cas, la personne responsable de la protection des renseignements personnels doit enregistrer la communication au registre approprié.

7. Bilan de l'incident.

Avec l'aide de la personne responsable de la protection des renseignements personnels, la personne employée

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

ou la personne mandatée remplit avec diligence la section A de l'Annexe 1.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels évalue ensuite l'efficacité des mesures prises et les moyens mis en place ou proposés afin de prévenir la répétition d'événements similaires en complétant la section B de l'Annexe 1.

8. Mesures correctives et préventives

La personne responsable de la protection des renseignements personnels s'assure de la mise en place des mesures correctives et préventives.

9. Registre des incidents de confidentialité et des incidents relatifs à la sécurité de l'information

Tous les incidents de confidentialité et des incidents relatifs à la sécurité de l'information sont consignés dans un même registre qui est administré par la personne responsable de la protection des renseignements personnels.


RÔLES ET RESPONSABILITÉS

CAIPRP

- Identifie et tient à jour la liste des membres du comité de gestion de crise.
- Veille à la sensibilisation et à la formation des membres du comité de gestion de crise.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique entre en vigueur le 24 janvier 2023 et doit être révisée tous les 3 ans.

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

Annexe 1 — Déclaration d'un incident de confidentialité

A. SECTION DEVANT ÊTRE COMPLÉTÉE PAR L'EMPLOYÉ(E) CONCERNÉ(E)

1. Évaluation préliminaire de la situation

Contexte de l'événement (date, heure, lieu) :

Complément d'information par le ou la Responsable AI-PRP

Renseignements personnels et supports touchés par l'événement :


Complément d'information par le ou la Responsable AI-PRP

Personnes concernées par l'événement :

Complément d'information par le ou la Responsable AI-PRP

Membres du personnel informés de l'événement :

Complément d'information par le ou la Responsable AI-PRP

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission 2023-01-24	Dernière révision Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

2. Limitation de l'atteinte à la vie privée

Mesures prises afin de limiter immédiatement les conséquences de l'événement :

Complément d'information par le ou la Responsable AI-PRP

Récupération du support (document, portable, cellulaire, etc.) :

Complément d'information par le ou la Responsable AI-PRP


B. SECTION À ÊTRE COMPLÉTÉE PAR LA PERSONNE RESPONSABLE AI-PRP

1. Évaluation des risques (voir annexe 2 pour les critères d'évaluation détaillés)

Causes de l'événement :

Impacts de l'événement :

Risque de répétition de l'événement ?

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

Risque d'utilisation préjudiciable des renseignements personnels ?

Renversement possible de la situation ?


Évaluation de l'efficacité des mesures prises pour limiter les impacts de l'événement :

Identification des préjudices potentiels (pour les personnes concernées et pour l'institution)

2. Avis aux personnes et organisations concernées

Identification des personnes et des organisations concernées :

Raisons qui motivent l'avis ou l'absence d'avis :

 PROTECTEUR DU CITOYEN <i>Procédure</i>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

3. Avis à la Commission d'accès à l'information


Raisons qui motivent l'avis ou l'absence d'avis :

3. Évaluation de la situation et prévention

Normes ou directives internes encadrant les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels ainsi que la sécurité de l'information :

Respect des normes ou directives internes existantes :

Suivis effectués ou à effectuer dans les circonstances :


 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

Employé(e) impliqué dans l'événement

Date

Responsable de l'accès à l'information et
de la protection des renseignements personnels

Date

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

Annexe 2 — Critères d'évaluation


1. Degré de gravité et d'incidence de l'événement (faible, moyen, élevé, critique)

a. À l'égard des personnes concernées

- Peut mettre en péril la sécurité physique de la personne
- Vol d'identité possible
- Sensibilité des renseignements personnels
- Nombre de personnes concernées (important, limité, faible)
- Identification des personnes concernées (connues ou non)
- Renseignements personnels récupérés ou détruits
- Cause de l'incident (vol intentionnel, faute grave ou erreur sans mauvaise foi)
- Risque d'utilisation malveillante
- Perte financière
- Préjudice physique (harcèlement)
- Dommages moraux (atteinte à la réputation, humiliation, diffamation, discrimination)
- Inquiétude, stress

b. À l'égard de l'organisme

- Arrêt d'un ou de plusieurs services critiques pour des clients ou des partenaires
- Violation d'obligations légales ou contractuelles
- Poursuites judiciaires
- Ralentissement des services aux clients ou arrêt d'un service non critique
- Personnes concernées, identifiables ou non
- Renseignements personnels récupérés ou détruits
- Perte financière
- Perte de productivité pour les employés.
- Plaintes et recours possibles
- Dommage à la réputation et perte de confiance à l'égard de l'organisme


 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

2. Préjudices prévisibles pour les personnes concernées

- Vol d'identité (susceptible de se produire lorsque la perte concerne le NAS, le numéro de permis de conduire, le numéro de carte de crédit ou bien un ensemble de renseignements révélateurs de l'identité ou d'une situation telle qu'une absence)
- Préjudice physique (risque de menace, harcèlement)
- Dommages moraux (souffrance, humiliation, atteinte à la réputation)
- Répercussions sur la santé psychologique (stress, perte de renseignements de santé, mesures disciplinaires)
- Dommages économiques (perte d'activités commerciales ou de possibilités d'emploi)
- Non-respect de normes professionnelles (pour les membres des ordres professionnels)
- Perte de confiance envers l'organisme (réticence des personnes dans les relations avec l'organisme, client(e)s ou employé(e)s)
- Degré de sensibilité des renseignements personnels perdus
- Cause de l'incident (acte malicieux et vol ou erreur de bonne foi)
- Risque que les renseignements soient utilisés à mauvais escient
- Identification possible ou non des personnes concernées
- Risque de causer davantage de préjudices à la personne (âge, santé mentale ou physique, etc.) s'il y a une notification

3. Éléments du contenu de la notification aux personnes concernées, le cas échéant

- Date de l'événement
- Description de l'événement
- Description des renseignements concernés
- Mesures prises jusqu'à maintenant pour limiter l'atteinte
- Mesures qui seront prises pour éviter la récurrence
- Mesures que les personnes peuvent prendre pour éviter les préjudices
- Services offerts par l'organisme pour répondre aux questions et soutenir les personnes concernées, incluant les coordonnées d'une personne-ressource au sein de l'organisme


 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

Annexe 3 — Étapes de gestion d'un incident de confidentialité


Étapes de gestion d'un incident	Actions à prendre	Responsabilités
Signalement	Le ou la responsable de la sécurité de l'information et le ou la responsable des renseignements personnels sont informés.	Gestionnaire
Évaluation sommaire et confinement	Information à recueillir auprès du gestionnaire : <ul style="list-style-type: none"> - Que s'est-il passé ? Quand et comment l'incident est-il survenu ? - L'incident implique-t-il des renseignements personnels ? Quelle est la nature des renseignements personnels visés par l'incident ? Sont-ils des renseignements sensibles ? - Y a-t-il des mesures immédiates à prendre pour réduire l'impact de l'incident et les atteintes à la protection des renseignements personnels ? - Quelle est l'ampleur de l'incident : nombre de dossiers, de documents concernés, de personnes concernées ? Quels sont les risques pour la personne concernée ? - Quelles sont les mesures de sécurité en place ? 	RPRP ² et RSI ³
Gestion de l'incident dont le degré de gravité et d'impact est majeur	Si l'évaluation sommaire conclut qu'il s'agit d'un incident dont le degré de gravité et d'impacts est majeur, le comité de crise est convoqué (selon la liste prédéterminée).	RPRP et RSI
	Le comité de crise élabore un plan de gestion de l'incident en tenant compte des éléments suivants : En matière de sécurité physique : <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir des mesures de conservation des preuves, s'il y a lieu - Évaluer la possibilité d'ajouter des dispositifs de sécurité 	La personne représentant la DRHA, la personne représentant le service informatique et RSI

² Responsable de la protection des renseignements personnels

³ Responsable de la sécurité de l'information

 PROTECTEUR DU CITOYEN <p style="text-align: center;"><i>Procédure</i></p>	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

<p>En matière d'informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la cause de l'incident, s'il y a lieu - En cas de vol d'ordinateurs ou portables (vérifier les accès, révoquer les accès, détruire à distance le contenu des appareils, identifier les mesures de sécurité présentes sur les appareils) 	<p>La personne représentant le service informatique et RSI</p>
<p>En matière de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Établir un plan de communication - Déterminer l'information à communiquer au membre de personnel - Déterminer le moment et l'information à révéler aux personnes concernées ainsi que le moyen pour le faire - Déterminer les mesures de soutien à fournir aux personnes concernées (ex. CAI, site de GRC, agences de crédit, numéro de téléphone de soutien) - Déterminer si les médias devraient être informés et à quel moment - Déterminer les autorités externes à prévenir et par qui (autorités gouvernementales, autres M/O, fournisseurs externes, agences de crédit, ordre professionnel) 	<p>La personne représentant la DCOM, RPRP, gestionnaire, RSI, DAJ</p>
<p>En matière de protection des renseignements personnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir la liste détaillée des renseignements personnels perdus ou volés - Vérifier la possibilité de récupérer les renseignements personnels auprès de ceux qui les détiennent et de s'assurer qu'ils n'en ont pas conservé de copie - Identifier les préjudices que pourraient subir les personnes concernées (dommage économique ou social, usurpation d'identité, perte d'occasion d'emploi, répercussions sur la santé physique ou psychologique) - Identifier les préjudices pour le Protecteur du citoyen - Établir le degré de gravité et d'incidence de l'événement en fonction de la sensibilité des 	<p>RPRP, RSI</p>

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Classification	15 pages
	Émission	Dernière révision
	2023-01-24	Prochaine révision 2026-01
Procédure		
TITRE : PROCÉDURE SUR LA DÉCLARATION ET LE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ		

	renseignements personnels en cause, du risque d'utilisation malveillante, du contexte et de l'ampleur de l'incident, de la possibilité de plaintes et de recours	
Bilan de la gestion de l'incident	<ul style="list-style-type: none"> - À l'égard de chaque étape du processus de gestion de l'incident ainsi qu'à l'égard des actions prévues au plan de gestion, poser un diagnostic sur la qualité de la gestion de l'incident (les mesures étaient-elles adéquates ?) et, au besoin, déterminer des mesures correctives visant l'amélioration de cette gestion - Faire les suivis des actions retenues au plan de gestion - Remplir la déclaration de l'incident auprès de la Commission d'accès à l'information, s'il y a lieu - Inscire l'incident au registre des incidents 	RPRP et RSI
Prévention	<ul style="list-style-type: none"> - En fonction du bilan, déterminer les mesures de précaution ou de prévention à prendre : <ul style="list-style-type: none"> o à court terme (sur le plan physique, administratif ou informatique) o à long terme (directive sur la gestion d'un incident, directive sur l'utilisation du matériel informatique, directive sur les mesures de sécurité, audit périodique sur la conformité, formation et sensibilisation) 	RPRP

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Formation pour les nouveaux membres du personnel



PROTECTEUR
DU CITOYEN

OBJECTIFS

- Comprendre le contexte unique du Protecteur du citoyen en matière de confidentialité et d'accès à l'information.
- Connaître les bonnes pratiques en PRP.
- Connaître le processus d'accès aux documents et aux renseignements personnels.

PLAN DE LA PRÉSENTATION

- Rôle des intervenants en accès à l'information et protection des RP
- Principes généraux de l'accès et de la protection des renseignements personnels
- Survol de la loi sur l'accès
- Importance de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels
- Cheminement d'une demande d'accès
- Vos responsabilités

RÔLE DES INTERVENANTS EN ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Responsable et substitut

- Délégués par le Protecteur
- Leur rôle est de rendre des décisions en matière d'accès
- S'assurent également de la protection des RP

Conseillère en accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

- Préparation des dossiers et des projets de décisions
- Rôle de conseil et de support pour toutes questions concernant l'accès et la protection des RP

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Objectif de la Loi sur l'accès

- Droit à l'information : transparence de l'administration publique
- Protection des renseignements personnels : respect de la vie privée

SURVOL DE LA LOI SUR L'ACCÈS

Généralités :

- S'applique au Protecteur du citoyen – art 3 al.2 de la Loi
- S'applique à toutes formes de documents détenus

Statut particulier de la Loi sur l'accès :

- Quasi constitutionnelle
- Prépondérante et a préséance sauf...
- Loi d'ordre public

SURVOL DE LA LOI SUR L'ACCÈS

Deux types de demandes possibles :

- Accès aux documents administratifs
 - ✓ Demande écrite ou verbale
- Accès aux renseignements personnels la concernant (majorité des demandes au PC)
 - ✓ Demande écrite seulement

Exceptions :

Art. 9 al.2 Loi sur l'accès : Brouillons, notes préparatoire, etc.

Art. 24-34 LPC : Enquête conduite privément

Art. 9 Charte : Secret professionnel et privilège relatif au litige

Article 18 à 41.3 Loi sur l'accès : Restrictions impératives et facultatives

SURVOL DE LA LOI SUR L'ACCÈS

Confidentialité des renseignements personnels :

Article 53 : Les renseignements personnels sont confidentiels sauf consentement.

Définition d'un renseignement personnel (art. 54)

- Renseignement qui concerne une personne physique
- Qui permet de l'identifier
- Quelle que soit la nature de son support et quelle que soit la forme sous laquelle elle est accessible (écrite, graphique, visuelle, informatisée, etc.)
« Est-ce que l'information permet de connaître quelque chose sur une personne et permet à une personne raisonnablement informée de l'identifier? »

Caractère public de certains renseignements : Article 57 LAI

SURVOL DE LA LOI SUR L'ACCÈS

Protection :

Ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée (art. 59), sauf certaines circonstances (ex. : vie d'une personne est en danger (art. 59 par.4^o et art. 59.1)

Politique du PC sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la protection de personnes en danger

SURVOL DE LA LOI SUR L'ACCÈS

Obligation de l'organisme en matière de PRP

- Prendre des mesures de sécurité pour assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits (art. 63.1)
- Ne peut recueillir que les renseignements qui sont nécessaires à l'exercice des attributions de l'organisme (art. 64)

L'IMPORTANCE DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA PROTECTION DES RP AU PC

Loi sur le Protecteur du citoyen : article 24, 25, 34 et le Serment

Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux : article 35

Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics : article 39

L'IMPORTANCE DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA PROTECTION DES RP AU PC

À retenir

- Les enquêtes au PC sont conduites **privément**
- Les délégués ont les **pouvoirs et immunité** des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête
- Tous documents, témoignages, etc. recueillis dans le cadre de l'**enquête** sont **confidentiels**
- Les délégués ne sont **pas contraignables**
- Les délégués déclarent sous **serment** qu'ils ne révéleront aucun renseignement obtenu dans le cadre de leur fonction

L'IMPORTANCE DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA PROTECTION DES RP AU PC

Quels sont les éléments accessibles dans un dossier SAGE?

De façon générale, tout renseignement ou document obtenu ou produit en cours d'intervention, et qui n'a pas été transmis au citoyen ou à la citoyenne pendant le traitement de sa demande de service, ne sera pas accessible dans le cadre d'une demande d'accès.

L'aide-mémoire – Accessibilité des renseignements personnels et des documents dans SAGE présente la pratique, détaillée par partie d'un dossier SAGE, dans le traitement des demandes d'accès à l'information au Protecteur du citoyen.

CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE D'ACCÈS

- Réception de la demande
- Accusé réception
- Obligation de contacter le citoyen pour préciser sa demande, si requis
- Traitement par le conseiller – demande au secteur concernés
- Délai de réponse (20 jours + 10)
- Recours à la CAI

VOS RESPONSABILITÉS

Respecter la confidentialité des RP :

- Destruction adéquate des documents confidentiels
- Verrouiller écran lorsque quitte poste de travail (Windows + L)
- Conserver les dossiers papiers adéquatement
- Consulter un dossier SAGE que s'il est nécessaire à l'exercice des fonctions

Accès aux dossiers

- Renseignements et documents obtenus dans le cadre d'une enquête sont protégés, même à l'égard d'un citoyen qui fait une demande d'accès
- Référer à la CAI dans certains cas
- Informer tout citoyen qui demande accès à ses dossiers de le faire par écrit au responsable
- M'adresser à la conseillère ou responsable de l'accès si questions

DOCUMENTATION PERTINENTE

Disponible dans l'intranet :

- Politique sur la divulgation de renseignements confidentiel en vue d'assurer la protection de personnes en danger
- Aide-mémoire sur la divulgation des renseignements en vue d'assurer la protection des personnes en danger
- Aide-mémoire « Accessibilité des renseignements personnels et des documents dans SAGE »
- Procédure relative à l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels
- Mes responsabilités à l'égard de l'application de la Loi sur l'accès

MERCI !

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



QUÉBEC

800, place D'Youville, 19^e
étage
Québec (Québec) G1R 3P4
418 643-2688

MONTRÉAL

1080, côte du Beaver Hall, 10^e
étage
Montréal (Québec) H2Z 1S8
514 873-2032

Sans frais : 1 800 463-5070
protecteurducitoyen.qc.ca



Délais de traitement des demandes d'accès à l'information du 1^{er} avril 2023 au 25 mars 2024
(Délais de traitement: délai à partir de l'état « En traitement » (Ouverture de dossier) jusqu'à l'envoi de la décision).

Délai de traitement	Nombre total
0 à 20 jours	128
21 à 30 jours	4
31 jours et plus	0

Le nombre de demandes d'accès à l'information (demandes refusées et acceptée partiellement) du 1er avril 2023 au 25 mars 2024.
(Demande où le Type fermeture du dossier est « Demande refusée » et « partiellement acceptée »).

Demande refusée	Demandes partiellement acceptées
19	52