



## POLITIQUE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### 1. Préambule

La Loi 25, aussi connue sous le nom de la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels, a créé une nouvelle série d'obligations pour toutes les entreprises du Québec qui détiennent, traitent et communiquent des renseignements personnels de leurs clients, employés et fournisseurs.

Le FestiVoix de Trois-Rivières (ci-après le « FestiVoix ») est désormais tenu d'adopter et d'assurer l'application de règles encadrant la gouvernance à l'égard de la protection des renseignements personnels (« PRP ») qu'il détient.

### 2. Définitions

Dans la présente politique, à moins que le contexte ne s'y oppose, les expressions suivantes signifient :

- **Renseignement personnel** : Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet directement ou indirectement de l'identifier, tel que : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, l'occupation, le numéro d'assurance sociale, la date de naissance, la photographie et les coordonnées bancaires. Les renseignements personnels doivent être protégés, peu importe la nature de leur support et quelle que soit leur forme : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Un renseignement personnel est sensible lorsque, par sa nature ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée. Sont, notamment, considérés comme sensibles les renseignements suivants : des renseignements médicaux, biométriques, génétiques ou financiers, ou encore, des renseignements sur la vie ou l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou bien l'origine ethnique.

- **Consentement** : Le consentement est l'autorisation de la personne titulaire des renseignements personnels à recueillir et utiliser ses renseignements personnels. Le consentement ne se présume pas. Il doit être manifeste, libre, éclairé, être donné à des fins spécifiques, en termes simples et clairs, pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.

### **3. Champ d'application et cadre juridique**

La présente politique s'applique à toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, collecte, consulte, utilise, communique, détient ou conserve des renseignements personnels détenus par le FestiVoix concernant toute personne physique.

Le FestiVoix recueille des renseignements personnels, notamment ceux de la clientèle et des membres du personnel. Il est donc assujéti aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information, au Code civil du Québec et à la Charte des droits et libertés de la personne.

En cas de divergence entre la Loi sur l'accès à l'information et la présente politique, la Loi sur l'accès à l'information prévaut.

En cas de divergence entre les modalités contenues aux règlements, politiques, directives et procédures du FestiVoix concernant les renseignements personnels, les règles de la présente politique prévalent.

### **4. Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration du FestiVoix. Dès son entrée en vigueur, le FestiVoix la rend accessible en la publiant sur son site internet.

### **5. Rôles et responsabilités**

La présente politique attribue l'application des règles de gouvernance en matière de PRP du FestiVoix à des personnes en raison des fonctions particulières qu'elles exercent.

Le conseil d'administration du FestiVoix adopte la Politique de gouvernance en matière de renseignements personnels, ainsi que toute modification à celle-ci.

La direction offre son soutien à la personne responsable de la PRP quant à son rôle et à l'exercice de ses attributions.

Ainsi, chaque cadre et coordonnateur :

- Informe le personnel sous son autorité et les tiers avec lesquels il fait affaire de la Politique de gouvernance en matière de renseignements personnels dans le but de les sensibiliser à la nécessité de s'y conformer;
- Obtient de tout nouvel employé concerné, après lui en avoir montré la nécessité, son engagement au respect de la présente directive;
- Voit à la PRP et des systèmes d'information sous sa responsabilité et veille à ce que ceux-ci soient utilisés par le personnel sous son autorité en conformité avec la présente directive;
- S'assure que les exigences en matière de PRP sont prises en compte dans tout contrat de service sous sa responsabilité et voit à ce que tout consultant, fournisseur, partenaire, organisme ou firme externe s'engage à respecter la présente politique;
- Rapporte à la personne responsable de la PRP toute menace à la PRP ou tout incident de confidentialité;
- Collabore à la mise en œuvre de toute mesure visant à améliorer la PRP ou à remédier à un incident de confidentialité.

Le FestiVoix a mis en place des mesures de sécurité physiques, organisationnelles, contractuelles et technologiques appropriées et raisonnables afin de protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol, et contre l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés par la loi. Le FestiVoix a pris des mesures pour faire en sorte que seuls les membres du personnel qui doivent absolument avoir accès à des renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions soient autorisés à y accéder. Les personnes qui travaillent pour le FestiVoix ou en son nom doivent, notamment :

- Se conformer à la présente politique et à toute autre règle en matière de PRP;
- S'impliquer activement, avec rigueur et diligence, afin de collecter, répertorier, traiter, classer, conserver et détruire adéquatement chacun des renseignements personnels qu'il a en sa possession, à un moment ou un autre, peu importe le support, dans l'exercice de ses fonctions;
- Fournir des efforts raisonnables pour minimiser le risque de divulgation non intentionnelle de renseignements personnels;
- Prendre des précautions particulières pour s'assurer que les renseignements personnels ne sont pas surveillés, entendus, consultés ou perdus lorsqu'elles travaillent dans des locaux autres que les bureaux du FestiVoix;
- Prendre des mesures raisonnables pour protéger les renseignements personnels lorsqu'elles se déplacent d'un endroit à l'autre;
- Utiliser les droits d'accès qui lui sont attribués et autorisés, l'information et les systèmes d'information qui sont mis à sa disposition uniquement dans le cadre de ses fonctions et aux fins auxquelles ils sont destinés;
- Signaler à son supérieur immédiat tout incident de confidentialité, toute contravention à la présente directive, ou toute menace à la PRP.

Les sous-traitants ayant accès aux renseignements personnels dont le FestiVoix a la garde ou le contrôle seront informés des présentes règles de gouvernance et des processus applicables, au besoin, pour assurer la sécurité et la PRP. Les sous-traitants pourraient être tenus de s'engager par écrit à accepter de se conformer aux politiques, règles et lois applicables.

## **6. Désignation d'un responsable**

Par défaut, le responsable de la PRP désigné est le directeur général. Afin de faciliter le travail au quotidien, le FestiVoix de Trois-Rivières convient toutefois de déléguer cette fonction à la coordonnatrice à l'administration.

La personne responsable de la PRP :

- Assure, avec la participation du Comité de PRP, la coordination et la cohérence des actions menées au sein du FestiVoix en matière de PRP;
- Produit les redditions de comptes du FestiVoix en matière de PRP au besoin;
- S'assure de la déclaration par le FestiVoix des incidents de confidentialité à la Commission d'accès à l'information;
- S'assure des veilles normatives, juridiques et gouvernementales afin de suivre l'évolution des normes, des lois et règlements et des pratiques gouvernementales en matière de PRP;
- Assure la garde du registre des incidents de confidentialité et de tout autre document en lien avec la PRP, notamment le formulaire de plainte et les différents formulaires de consentement.

Le responsable de la PRP peut être contactée par téléphone au 819 372-4635 #207 ou par courriel à [info@festivoix.com](mailto:info@festivoix.com).

## **7. Comité de protection des renseignements personnels**

Afin d'avoir en tout temps un portrait juste et global de l'inventaire des données personnelles et de leur cycle de vie et dans l'objectif de s'assurer de la conformité légale des opérations, le FestiVoix s'engage à former et maintenir en place un comité de PRP composé des principaux coordonnateurs concernés (à priori mais de façon non limitative : administration, exploitation, communication et marketing).

Ledit comité :

- Propose des dispositions visant le respect des exigences en matière de PRP à intégrer dans les ententes de services et les contrats, le cas échéant;
- Élabore le contenu des communications, du programme de sensibilisation et de formation en matière de PRP et veille au déploiement de ceux-ci;
- S'assure de la mise à jour des procédés et des politiques;

- Transmet les informations pertinentes aux membres de l'équipe;
- Traite les plaintes ainsi que les demandes d'accès à des renseignements personnels ou demandes de rectification.

## **8. Description des activités de formation et de sensibilisation auprès du personnel**

Le FestiVoix s'engage à offrir, via des rencontres d'équipe ponctuelles, des rencontres individuelles et la diffusion de documents pertinents à l'interne, la formation nécessaire afin de permettre à son personnel d'acquiescer sa mission en matière de PRP.

Les membres de l'équipe du FestiVoix doivent être sensibilisés :

- À la protection des renseignements personnels, la confidentialité et la sécurité de l'information et des systèmes d'information du FestiVoix;
- Aux conséquences d'un incident de confidentialité;
- À leur rôle et à leurs responsabilités en la matière.

## **9. Collecte de données**

Le FestiVoix s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un individu que lorsqu'un consentement a été obtenu pour ce faire, à moins que cela ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas le consentement ne sera pas nécessaire.

Dans certaines circonstances particulières, le FestiVoix peut recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans que la personne concernée en soit informée ou qu'elle n'ait donné son consentement. De telles circonstances sont réunies notamment lorsque, pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité, il est impossible ou peu probable d'obtenir son consentement, lorsque cette utilisation est manifestement au bénéfice de cette personne, lorsque cela est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude ou pour tous autres motifs sérieux.

Le FestiVoix recueille uniquement les renseignements personnels nécessaires à ses opérations. Il prend des mesures pour s'assurer que les renseignements personnels qu'il recueille sont adéquats, pertinents et non excessifs.

## **10. Utilisation et communication de renseignements personnels**

Le FestiVoix de Trois-Rivières s'engage à utiliser les données recueillies aux seules fins autorisées lors de l'obtention du consentement, sauf si la loi l'y oblige ou le permet.

L'utilisation des renseignements n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi.

## **11. Consentement**

Dans les situations qui le requièrent, le FestiVoix doit transmettre un consentement à la cueillette, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels aux personnes concernées. Pour être valable, le consentement doit être manifeste, libre, éclairé, être donné à des fins spécifiques, en termes simples et clairs ainsi que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé. Lorsqu'une personne a donné son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ses renseignements personnels, elle peut le retirer à tout moment. Pour retirer son consentement, elle peut communiquer avec le responsable de la PRP. Si une personne retire son consentement, il se peut que le FestiVoix ne puisse pas fournir un service particulier.

## **12. Communication sans le consentement de la personne concernée**

Le FestiVoix peut divulguer certains renseignements personnels détenus pour se conformer à l'ordonnance d'un tribunal, à une loi ou à une procédure judiciaire, y compris pour répondre à toute demande gouvernementale ou réglementaire, conformément aux lois applicables, ou s'il croit que la divulgation est nécessaire ou appropriée pour protéger ses droits, sa propriété, ses biens, ou pour la sécurité du FestiVoix ou d'autres personnes.

Le FestiVoix peut communiquer certains renseignements personnels qu'il détient à un membre du personnel du FestiVoix qui a la qualité pour le recevoir et lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

Le FestiVoix peut transférer les renseignements personnels qu'il collecte à des fournisseurs de services et à d'autres tiers qui le soutiennent. Ces tiers sont contractuellement obligés de garder les renseignements personnels confidentiels, de les utiliser uniquement aux fins pour lesquelles le FestiVoix les divulgue et de traiter les renseignements personnels selon les normes énoncées dans la présente politique et en respect des lois.

Le FestiVoix peut communiquer certains renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques sous réserve des conditions prévues par la Loi sur l'accès dont, notamment, l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et la transmission de l'entente à la Commission d'accès à l'information trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

## **13. Prestations électroniques de services impliquant des renseignements personnels**

Le FestiVoix met en place les outils nécessaires afin d'obtenir le consentement distinct, libre et éclairé des prestataires de ses différents services en ligne et fait preuve de transparence à propos des techniques de collecte et des utilisations possibles des données obtenues électroniquement.

#### **14. Utilisation et communication de renseignements personnels à des fins de promotion et développement de produits**

Le FestiVoix produit, met à jour et diffuse publiquement une politique de confidentialité complète et détaillée rédigée en termes simples et clairs.

#### **15. Vidéosurveillance**

Certains sites opérés par le FestiVoix sont équipés d'un système de vidéosurveillance de sécurité (caméras) pour capturer des images de diverses zones situées sur le périmètre des bâtiments et installations gérés par l'organisme.

Les caméras sont utilisées pour surveiller les activités de ces zones pour la sécurité du personnel et des participants aux événements ainsi que pour la protection des biens.

Le FestiVoix s'engage à n'utiliser ces images qu'aux fins précisées dans cet article et à les divulguer uniquement à des fins d'identification à un organisme d'application de la loi si de l'activité criminelle est suspectée.

Le recours à la vidéosurveillance doit s'effectuer en respect des obligations prévues notamment par le Code civil du Québec, par la Charte des droits et libertés de la personne ainsi que par la Loi sur l'accès à l'information.

#### **16. Projets de système d'information ou de prestation électronique impliquant des renseignements personnels**

Le FestiVoix procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou d'une prestation électronique de services qui impliquerait la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels.

En ce qui concerne l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, le FestiVoix consulte, dès le début du projet, son comité de PRP.

#### **17. Conservation et destruction des renseignements personnels**

Le FestiVoix tient à jour un inventaire et un calendrier de conservation pour les données qu'il collecte.

Les données sont conservées pendant différentes périodes, en fonction de leur nature, de leur utilité et/ou de la durée prescrite par la loi. Durant la période de conservation, le FestiVoix prend des mesures physiques et techniques pour assurer la sécurité des données contenant des renseignements personnels.

Une fois la période de conservation expirée, les renseignements personnels sont détruits de façon sécuritaire. Le FestiVoix utilise des techniques de destruction définitive adaptées au niveau de confidentialité du document.

Seuls les statistiques ou rapports contenant des données dépersonnalisées et anonymisées pourront être conservés pour des périodes de temps prolongées. Un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus d'identifier directement ou indirectement cette personne. Il convient de noter que le processus d'anonymisation doit être irréversible.

#### **18. Traitement d'une demande d'accès à des renseignements personnels, de rectification ou de retrait d'une liste nominative**

Le FestiVoix s'engage, à la demande de la personne requérante, à lui confirmer l'existence de données personnelles la concernant en sa possession et à les lui communiquer dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables. Toute demande d'accès à l'information, de rectification ou de retrait d'une liste nominative lorsqu'utilisée à des fins de prospection commerciale doit se faire par écrit, via le formulaire approprié, par une personne justifiant de son identité à titre de personne concernée.

Les demandes sont soumises et traitées par le responsable de la PRP.

#### **19. Processus du traitement des plaintes relatives à la protection de la vie privée**

Le FestiVoix traite, dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables, toute plainte lui étant adressée en matière de protection des renseignements personnels, qu'elle porte sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication et/ou la destruction des renseignements personnels. Toute plainte doit se faire par écrit, via le formulaire approprié, par une personne justifiant de son identité à titre de personne concernée.

Les plaintes sont analysées et traitées par le comité de PRP.

#### **20. Gestion des incidents de confidentialité**

Au sens de la présente politique, constitue un incident de confidentialité :

- L'accès à un renseignement personnel et l'utilisation ou la communication non autorisés par la Loi sur l'accès;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

Si le FestiVoix a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'il détient s'est produit, il s'engage à prendre les mesures



raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

Il s'engage à aviser la Commission d'accès à l'information du Québec et les personnes concernées en cas de préjudice sérieux ainsi qu'à tenir un registre des incidents à jour. Les renseignements contenus au registre des incidents de confidentialité sont conservés pendant une période minimale de cinq (5) ans après la date ou la période au cours de laquelle le FestiVoix a pris connaissance de l'incident.

Les incidents sont traités par le comité de PRP.

## **21. Sanctions applicables en cas de non-respect de la présente politique**

Le non-respect de la présente politique pourrait entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. La nature, la gravité et le caractère répétitif des actes reprochés doivent être considérés au moment de déterminer une sanction.

Dans le cadre de ses relations contractuelles avec un tiers, le FestiVoix pourra mettre fin à tout contrat sans préavis pour non-respect de la présente directive. Si la situation l'exige, celle-ci sera présentée aux tiers contractants avec le FestiVoix, lesquels devront s'engager, par écrit, à s'y conformer.