

# *Politique de confidentialité*



***Services juridiques***  
***5 septembre 2023***





## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Mise en contexte</b> .....	3
<b>2. Objectif de la politique</b> .....	3
<b>3. Orientations de la politique</b> .....	3
<b>3.1 Protection des renseignements personnels</b> .....	3
<b>3.2 Sécurité de l'information</b> .....	4
<b>4. Définitions</b> .....	4
<b>4.1 Renseignement personnel</b> .....	4
<b>4.2 Renseignement confidentiel</b> .....	4
<b>5. Consentement, collecte et conservation des renseignements personnels et confidentiels</b> .....	5
<b>5.1 Consentement et modes de collecte</b> .....	5
<b>5.2 Types de renseignements recueillis</b> .....	5
<b>5.3 Objectifs de la cueillette de renseignements personnels</b> .....	5
<b>5.4 Collecte de renseignements techniques par l'entremise du site Internet de la Ville ou de services en ligne</b> .....	6
<b>5.5 Hébergement des renseignements personnels</b> .....	6
<b>6. Droit de rectification, de retrait et de destruction</b> .....	7
<b>7. Sécurité de l'information</b> .....	7
<b>8. Responsabilité de l'utilisateur</b> .....	8
<b>9. Restrictions relatives à l'accès aux services ou applications</b> .....	8
<b>10. Déclaration et gestion d'un incident de confidentialité</b> .....	8
<b>11. Liens externes vers d'autres sites Internet</b> .....	8
<b>12. Responsables de l'application de la politique</b> .....	9



## **1. Mise en contexte**

La Ville de Saint-Hyacinthe, à titre d'organisme public, est assujettie à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) et à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1).

Cette politique fait suite à la sanction, le 22 septembre 2021, de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (LQ 2021, c. 25) (Projet de loi 64), et aux nouvelles obligations qui en découlent pour les municipalités.

## **2. Objectif de la politique**

La présente politique, destinée aux utilisateurs ayant accès aux services ou aux applications de la Ville, témoigne de l'engagement de la Ville de Saint-Hyacinthe à l'égard de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels qu'elle recueille dans l'exercice de ses opérations administratives.

Dans le cadre de ses opérations, telles que pour rendre une prestation de services ou pour assurer la sécurité de ses citoyens, la Ville de Saint-Hyacinthe collecte de l'information sous toutes ses formes, la conserve et l'utilise à différentes fins. L'impact d'une manipulation illégitime de ces renseignements peut engendrer diverses conséquences : entraîner des risques financiers, ternir son image, menacer la sécurité de ses citoyens, engager sa responsabilité ou même rendre vulnérable ses équipements et infrastructures.

De ce fait, la présente politique vise à définir la façon dont la Ville protège les renseignements personnels ou confidentiels ainsi que les normes de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation, de droit d'accès et de rectification de ces renseignements.

## **3. Orientations de la politique**

### **3.1 Protection des renseignements personnels**

Considérant que la Ville estime primordiale la protection de la vie privée et des renseignements personnels et confidentiels qu'elle recueille dans le cadre de ses opérations administratives, cette dernière s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la transparence, la prévention et le respect de la confidentialité des renseignements qu'on lui communique pour obtenir les services souhaités.

La Ville de Saint-Hyacinthe s'engage à former ses employés et à les sensibiliser aux conséquences d'un incident de confidentialité, ainsi qu'à l'importance de leurs rôles et leurs obligations en la matière.



### **3.2 Sécurité de l'information**

La Ville s'engage à mettre en œuvre un ensemble de mesures technologiques, organisationnelles, humaines, juridiques et éthiques pour assurer la sécurité des renseignements, notamment, par les moyens suivants:

- a) la disponibilité de l'information afin qu'elle soit accessible en temps voulu et de la manière requise par les personnes autorisées;
- b) l'intégrité de l'information de manière à ce qu'elle ne soit pas détruite ou altérée de quelque façon que ce soit, sans autorisation préalable, en respectant les délais prescrits au Calendrier de conservation de la Ville, et en s'assurant que le support de cette information procure la stabilité et la pérennité nécessaires;
- c) la confidentialité de l'information en limitant la divulgation aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance dans le cadre de leurs fonctions;
- d) l'identification et l'authentification de l'identité d'une personne ou l'identification d'un document;
- e) l'irrévocabilité afin d'assurer qu'une action, un échange ou un document est indéniable et clairement attribué à l'entité qui l'a généré;
- f) la conformité aux exigences légales, réglementaires ou d'affaires auxquelles la Ville est assujettie.

## **4. Définitions**

### **4.1 Renseignement personnel**

Tout renseignement concernant une personne physique et qui permet de l'identifier, directement ou indirectement, sous réserve des exceptions prévues par les lois applicables. Ces renseignements peuvent être de nature personnelle, tels que les noms et prénoms, la date de naissance, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro d'assurance sociale, l'adresse électronique, l'état de santé, les habitudes de vie, l'immatriculation d'un véhicule, la situation financière (coordonnées bancaires et numéro de carte de crédit), etc.

### **4.2 Renseignement confidentiel**

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



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

### **5.1 Consentement et modes de collecte**

La Ville de Saint-Hyacinthe procède à la collecte de renseignements en toute transparence, avec le consentement manifeste, libre et éclairé de l'utilisateur, et uniquement dans les cas où ces renseignements sont nécessaires afin de rendre un service au citoyen.

Lorsque la Ville recueille ces informations, elle indique clairement les fins pour lesquelles elles sont recueillies et demande le consentement de l'utilisateur pour en faire usage, conformément aux lois applicables. Dans l'éventualité où la Ville souhaite utiliser les renseignements déjà récoltés à d'autres fins, l'organisme public doit obtenir un nouveau consentement.

La collecte de ces renseignements s'effectue notamment par l'entremise de formulaires, du site Internet de la Ville, d'entretiens téléphoniques, de sondages d'opinions ou de questionnaires divers.

### **5.2 Types de renseignements recueillis**

En fonction de la prestation de service offerte par la Ville, cette dernière peut recueillir et conserver l'un ou l'autre des renseignements suivants : noms, prénoms, adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone, numéro de télécopieur, numéro de carte de crédit, numéro de permis de conduire, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie, immatriculation de véhicule et date de naissance.

Dans le cadre d'activités culturelles ou de loisirs, certaines informations à caractère familial ou social pourraient également être collectées et conservées.

### **5.3 Objectifs de la cueillette de renseignements personnels**

Désireuse d'offrir un service personnalisé et sécuritaire aux usagers, la Ville de Saint-Hyacinthe confirme que les renseignements personnels, confidentiels et techniques recueillis sont utilisés uniquement pour les fins suivantes :

- a) vérifier l'identité de l'utilisateur;
- b) prévenir les cybermenaces et assurer la protection de l'utilisateur et celle de la Ville contre la fraude et les fausses déclarations;
- c) offrir une prestation de service personnalisée;
- d) déterminer l'admissibilité d'un citoyen aux services offerts par la Ville;



- e) effectuer le suivi des requêtes de services auprès de la Ville et de ses divers comités;
- f) diffuser de l'information aux citoyens en faisant la demande sur les services et programmes offerts par la Ville;
- g) recueillir des données statistiques;
- h) améliorer les services offerts;
- i) respecter nos obligations légales, répondre aux demandes, mandats et ordonnances des tribunaux et autres organismes et collaborer dans le cadre de poursuites judiciaires ou enquêtes;
- j) obtenir le paiement de sommes dues à la Ville.

#### **5.4 Collecte de renseignements techniques par l'entremise du site Internet de la Ville ou de services en ligne**

La Ville de Saint-Hyacinthe pourrait procéder à la cueillette de renseignements techniques, tels que les adresses IP, les pages visitées et les requêtes, la date et l'heure de connexion, le type de navigateur Internet ou de système informatique utilisé ou le nom de domaine du site Internet à partir duquel a été établi le lien avec le site Internet : <https://www.st-hyacinthe.ca/>.

La Ville ou son mandataire pourrait également emmagasiner certains renseignements sur l'ordinateur de l'internaute prenant la forme d'un témoin (« cookie ») ou d'un fichier semblable. Ces témoins permettent la conservation de certains renseignements à propos de l'utilisation du site Internet ou d'un service en ligne. Cette technique permet de cerner les intérêts et les préférences de l'internaute et ainsi la Ville peut améliorer sa prestation de services et l'expérience client. Un témoin pourrait être requis lorsque surviennent des contraintes technologiques ou de sécurité découlant de la navigation sur Internet ou au bon fonctionnement d'un service en ligne.

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

#### **5.5 Hébergement des renseignements personnels**

La Ville de Saint-Hyacinthe héberge et traite les renseignements personnels colligés au Canada.

Les renseignements personnels collectés pourraient être communiqués dans des pays autres que le pays de résidence de la personne concernée, lesquels peuvent avoir des règles de protection des renseignements



personnels différentes. Ils sont soumis aux lois du pays dans lequel ils se trouvent et peuvent faire l'objet d'une communication aux gouvernements, aux tribunaux ou aux organismes d'application de la loi ou de la réglementation du pays en question.

Toutefois, les pratiques de la Ville de Saint-Hyacinthe concernant la collecte et le traitement des renseignements personnels demeurent en tout temps régies par la présente politique et les lois québécoises applicables en matière de protection des renseignements personnels.

## **6. Droit de rectification, de retrait et de destruction**

Un citoyen peut demander que des renseignements qui le concerne soient corrigés, détruits ou qu'ils ne soient plus utilisés pour les fins pour lesquels ils ont été recueillis.

Pour ce faire, il doit adresser une demande à la responsable de l'accès à l'information, aux coordonnées figurant à l'article 12 de la présente politique, afin que cette dernière puisse transmettre la requête au Service approprié de la Ville détenant ces informations et ainsi assurer le traitement de la demande.

Les renseignements colligés par la Ville sont conservés aussi longtemps que nécessaire pour les fins décrites à la présente politique ou pour la période prévue au Calendrier de conservation de la Ville, conformément à la *Loi sur les archives*, RLRQ, c. A-21.1, le cas échéant. Au-delà de cette période, ils sont détruits.

La Ville de Saint-Hyacinthe s'engage à donner suite à toute demande de retrait, de rectification et de destruction de renseignements, à moins d'obligations juridiques à l'effet contraire, dans un délai de trente (30) jours, suivant la réception de la demande transmise par le requérant aux Services juridiques.

Le requérant recevra ensuite une correspondance écrite provenant des Services juridiques de la Ville confirmant le traitement de la demande.

## **7. Sécurité de l'information**

Tout renseignement personnel collecté par la Ville de Saint-Hyacinthe par l'entremise de technologies de l'information sont conservés dans un environnement sécurisé. Son personnel et ses mandataires sont tenus de respecter la confidentialité des informations s'y retrouvant.

La Ville de Saint-Hyacinthe met en place des mesures de sécurité et de gestion des accès adéquates, utiles et nécessaires en fonction du niveau de sensibilisation des renseignements traités. Seuls les fonctionnaires devant avoir accès à ces renseignements dans le cadre de leurs fonctions sont autorisés à en prendre connaissance et doivent respecter le niveau de confidentialité des renseignements détenus par la Ville.



## **8. Responsabilité de l'utilisateur**

- L'utilisateur est responsable de l'information qu'il transmet à la Ville de Saint-Hyacinthe, ainsi que du maintien de la confidentialité de ses renseignements d'identification et d'authentification (code utilisateur, code d'accès, mot de passe, carte d'accès, etc.). La Ville ne peut être tenue responsable d'un usage non autorisé causé par l'utilisateur.
- L'utilisateur doit aussi s'assurer que le système ou l'équipement avec lequel il transmet ou reçoit de l'information de la Ville est suffisamment sécuritaire et faire preuve de vigilance. La Ville ne peut être tenue responsable d'un accès non autorisé à des renseignements découlant d'une négligence ou des vulnérabilités présentes sur l'équipement ou le système de l'utilisateur.
- Dans l'éventualité où la confidentialité de ses renseignements était compromise ou son identité usurpée, l'utilisateur est tenu d'en aviser la Ville le plus tôt possible en contactant les Services juridiques.

La Ville de Saint-Hyacinthe rappelle qu'il n'est pas dans ses pratiques de solliciter les citoyens, par courriel ou par quelconque autre moyen, afin d'obtenir des renseignements personnels ou confidentiels les concernant. En cas de doute, l'utilisateur est invité à communiquer avec la Direction des communications et de la participation citoyenne, en composant le numéro de téléphone suivant : 450-778-8300, poste 0.

## **9. Restrictions relatives à l'accès aux services ou applications**

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

## **10. Déclaration et gestion d'un incident de confidentialité**

Dans l'éventualité où survient un incident affectant la protection des renseignements personnels, la Ville s'engage à en informer les usagers dans les plus brefs délais et à traiter cet incident conformément à la procédure établie par la *Politique sur la gestion des incidents de confidentialité – Accès à l'information* de la Ville de Saint-Hyacinthe.

## **11. Liens externes vers d'autres sites Internet**

Le site Internet de la Ville de Saint-Hyacinthe inclut des hyperliens vers d'autres sites externes. Les renseignements échangés sur ces sites ne sont pas assujettis à la présente politique, mais plutôt à celle du site externe.





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

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

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

Quant au volet de la sécurité de l'information numérique découlant de cette politique, le responsable est le Directeur des technologies de l'information de la Ville de Saint-Hyacinthe.

Pour toute question ou demande de précision, le citoyen peut communiquer avec la responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Ville de Saint-Hyacinthe, aux coordonnées suivantes :

**VILLE DE SAINT-HYACINTHE**  
**SERVICES JURIDIQUES**  
700, avenue de l'Hôtel-de-Ville  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5B2  
Téléphone : 450-778-8300, poste 8317  
Courriel : [juridiques@st-hyacinthe.ca](mailto:juridiques@st-hyacinthe.ca)

## EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL

Séance ordinaire du Conseil de la Ville de Saint-Hyacinthe, tenue à la salle du Conseil de l'hôtel de ville, le mardi 5 septembre 2023, à 18 h 30.

### Résolution 23-552

---

#### Politique de confidentialité – Approbation

CONSIDÉRANT que l'article 63.4 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) prévoit l'obligation pour un organisme public de publier sur son site Internet et de diffuser, par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées, une *Politique de confidentialité* rédigée en termes simples et clairs;

CONSIDÉRANT qu'afin de s'acquitter de ses obligations en la matière, la Ville de Saint-Hyacinthe a élaboré la présente *Politique de confidentialité* énonçant notamment les principes applicables à la protection des renseignements personnels qu'elle recueille par un moyen technologique;

CONSIDÉRANT l'importance pour la Ville d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient en toute transparence;

CONSIDÉRANT le rapport préparé par les Services juridiques en date du 21 août 2023;

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par Bernard Barré  
Appuyé par Claire Gagné

Et résolu ce qui suit :

- D'approuver la *Politique de confidentialité*, préparée par les Services juridiques en date du 5 septembre 2023, telle que soumise;
- De publier la présente Politique sur le site Internet de la Ville de Saint-Hyacinthe et de la diffuser par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

**Adoptée à l'unanimité**

Copie certifiée conforme,  
le 6 septembre 2023



.....  
Greffière de la Ville