



Société de transport
de Sherbrooke

RÈGLES DE GOUVERNANCE

relatives à la gestion
des renseignements
personnels

14 février 2024

HISTORIQUE DES CHANGEMENTS

Révision	Date	Description
1	14 février 2024 (résolution 019-24)	Version initiale

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIF ET PORTÉE DES RÈGLES DE GOUVERNANCE.....	5
1.1 Préambule.....	5
1.2 Objectif principal des règles de gouvernance.....	5
1.3 Champs d'application.....	5
1.4 Cadre légal	6
2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
2.1 Responsable de la protection des renseignements personnels.....	7
2.2 Responsable de l'accès à l'information (aux documents).....	7
2.3 Comité AIPRP	8
2.4 Technologies de l'information.....	8
2.5 Responsable de la gestion documentaire.....	9
2.6 Gestionnaires.....	10
2.7 Détenteurs d'information contenant des renseignements personnels.....	10
3. GESTION DU CYCLE DE VIE.....	11
3.1 Cueillette et réception.....	11
3.2 Consentement.....	11
3.2.1 Consentement des mineurs.....	12
3.3 Utilisation.....	12
3.4 Communication.....	12
3.4.1 Le registre.....	13
3.5 Conservation et stockage	13
3.6 Destruction	14
4. OUTILS D'APPLICATION.....	14
4.1 Politiques	14
4.2 Procédures.....	14
4.3 Autres outils.....	14
5. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	15
6. SONDAGES	16
7. DROITS DES PERSONNES.....	16
7.1 Droits à l'accès et à la rectification.....	16
7.2 Droit à la portabilité.....	17
7.3 Droit au soutien dans le deuil	17
7.4 Droit à l'assistance dans l'exercice des droits.....	17

8. GESTION DES INCIDENTS.....	18
9. GESTION DES PLAINTES	18
10. REDDITION DE COMPTES.....	19
10.1 Mécanismes internes.....	19
10.2 Commission d'accès à l'information	19
11. FORMATION ET SENSIBILISATION	20
12. MANQUEMENTS ET SANCTIONS.....	20

1. OBJECTIF ET PORTÉE DES RÈGLES DE GOUVERNANCE

1.1 Préambule

Dans le cadre de ses activités, la Société de transport de Sherbrooke (STS) recueille et utilise des renseignements personnels. La STS est un organisme public assujéti à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* («Loi sur l'accès»). Elle est responsable d'assurer la protection des renseignements personnels (PRP) qu'elle détient, de démontrer sa conformité aux obligations légales et de mettre en œuvre des règles et procédures spécifiques à cet égard.

Selon la Loi sur l'accès, un renseignement personnel (RP) est toute information qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

1.2 Objectif principal des règles de gouvernance

L'objectif principal des règles de gouvernance est de mettre en place des principes directeurs concernant la gestion des renseignements personnels de la STS.

Le respect des règles de gouvernance permettra :

- d'identifier les rôles et responsabilités des membres du personnel de la STS à l'égard des renseignements personnels ;
- d'uniformiser les pratiques en matière de protection des renseignements personnels ;
- d'assurer la protection, la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels recueillis, reçus, utilisés, communiqués, stockés, conservés et détruits par la STS.

1.3 Champs d'application

Les règles de gouvernance s'appliquent :

- à tous les membres du personnel de la STS lorsque ces derniers recueillent, reçoivent, utilisent, communiquent, stockent, conservent et détruisent des renseignements personnels dans le cadre de leur fonction ;
- aux personnes collaborant avec la STS et qui ont accès à des renseignements personnels dans le cadre d'un mandat ;
- peu importe le support sur lequel sont présentés ces renseignements personnels.

Le cadre légal distingue les renseignements personnels à caractère privé des renseignements personnels à caractère public. Ainsi, sont des renseignements personnels à caractère public ceux qui concernent l'exercice d'une personne d'une fonction au sein de la STS ou d'une autre entreprise, par exemple :

- son nom, son titre et sa fonction ;
- l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone du lieu de travail ;
- la classification et l'échelle de traitement liée à cette classification.

Les renseignements personnels à caractère public ne sont pas concernés par les règles de gouvernance, sauf si leur divulgation peut contrevenir ou nuire à la prévention, la détection ou la répression d'un crime.

Les données anonymisées ne sont pas soumises aux exigences de la Loi sur l'accès.

1.4 Cadre légal

Les lois et règlements suivants encadrent la PRP à la STS :

- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, la « Loi sur l'accès ») ;
- Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (LQ 2021, c. 25) ;
- Loi sur les archives (RLRQ, c. A-21.1) ;
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, c. C-1.1) ;
- Code civil du Québec (RLRQ, c. 64) ;
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12) ;
- Loi sur les sociétés de transport en commun (RLRQ, c. S-30.01).

2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Afin d'assurer une pérennité des principes directeurs des règles de gouvernance mis en place, il est important d'identifier les rôles et responsabilités des membres du personnel de la STS à l'égard des renseignements personnels.

2.1 Responsable de la protection des renseignements personnels

La personne responsable de la protection des renseignements personnels assure le respect et la mise en œuvre de la Loi sur l'accès au sein de la STS. Cette personne a la responsabilité de :

- assurer le traitement des demandes de communications ou de rectification de renseignements personnels ;
- motiver tout refus de donner suite à une demande en indiquant la disposition législative appropriée ;
- prêter assistance au requérant qui demande de l'aide pour comprendre la décision ;
- siéger au comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ;
- sensibiliser et former les membres du personnel ;
- recevoir les incidents de confidentialité et les traiter avec le comité AIPRP ;
- recevoir les plaintes qui mettent en cause la PRP, sauf celles qui le concernent, et les traiter avec le comité AIPRP ;
- gérer le registre des communications de renseignements personnels et le registre des incidents de confidentialité ;
- voir à la reddition de comptes.

2.2 Responsable de l'accès à l'information (aux documents)

La personne responsable de l'accès aux documents assure le respect et la mise en œuvre de la Loi sur l'accès au sein de la STS. Cette personne a la responsabilité de :

- assurer le traitement des demandes d'accès aux documents ;
- prêter assistance au requérant pour identifier les documents pertinents ;
- motiver tout refus de donner suite à une demande en indiquant la disposition législative appropriée ;
- prêter assistance au requérant qui demande de l'aide pour comprendre la décision ;
- siéger au comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ;
- sensibiliser et former les membres du personnel ;

- gérer le registre des communications d'accès aux documents ;
- voir à la reddition de comptes.

2.3 Comité AIPRP

Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP), exerce un rôle de leadership et contribue à la promotion d'une culture organisationnelle qui valorise la transparence en matière de protection des renseignements personnels. Il doit être consulté pour tous les projets d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant des renseignements personnels.

Le comité a la responsabilité de :

- approuver et actualiser les règles de gouvernance ;
- soutenir la STS dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations légales liées à l'accès à l'information et à la PRP ;
- planifier et assurer la réalisation des activités de formation pour sensibiliser les employés à leurs responsabilités à l'égard des renseignements personnels ;
- promouvoir les orientations, les directives et les décisions prises par le comité ;
- assurer un suivi annuel de la protection des renseignements personnels ;
- soutenir tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels dans le cadre de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en agissant comme référence pour les mesures de protection des renseignements personnels ;
- fournir des avis sur les mesures particulières à respecter au sujet des sondages qui recueillent ou utilisent des renseignements personnels ;
- soutenir la personne responsable de l'accès aux documents et la personne responsable de la PRP dans la reddition de comptes.

Le comité AIPRP est composé de minimum trois personnes, incluant la personne responsable de l'accès aux documents et la personne responsable de la PRP.

2.4 Technologies de l'information

Le service des technologies de l'information (TI) joue un rôle crucial en matière de cybersécurité au sein de la STS, visant principalement à implémenter et maintenir les outils

et systèmes de sécurité informatique. Ils contribuent indirectement à la protection des renseignements personnels à travers l'application et la gestion de ces systèmes et outils de sécurité.

Le service TI a la responsabilité de :

- implémenter et administrer les outils de cybersécurité qui, au niveau technique, protègent les renseignements personnels contre les accès non autorisés, les altérations, les divulgations et les suppressions non autorisées ;
- mettre en œuvre et maintenir des mesures de défenses robustes afin de détecter et de réagir rapidement à tout incident de sécurité de l'information et de confidentialité, dans les limites de leur compétence et de leurs droits administrateurs ;
- soutenir l'application du processus de gestion des accès, en se limitant aux systèmes et applications pour lesquels ils détiennent les droits administrateur, afin d'assurer que seules les personnes autorisées ont accès aux informations nécessaires ;
- collaborer avec d'autres départements et individus responsables pour s'assurer que les politiques et les procédures de gestion des accès sont respectées, y compris pour les applications et les services infonuagiques qui sont gérés par d'autres membres du personnel de l'organisation ;
- apporter une assistance technique aux activités du comité AIPRP, lorsque requis, en fournissant des informations et des conseils sur les capacités et les limitations des outils et systèmes de sécurité informatique en place.

2.5 Responsable de la gestion documentaire

La personne responsable de la gestion documentaire participe à l'inventaire des actifs informationnels et à la gestion du cycle de vie des documents produits ou reçus par la STS.

Concernant la PRP, cette personne a la responsabilité de :

- participer à l'inventaire et à l'inventaire des actifs informationnels et soutenir les détenteurs de l'information dans cet exercice, notamment en matière de disponibilité, d'intégrité, de protection et de confidentialité des renseignements personnels ;
- participer à l'élaboration et à la mise à jour de tout fichier de renseignements personnels, ainsi qu'à leur inventaire ;
- élaborer le plan de classification et le calendrier de conservation en collaboration avec les services ;

- collaborer à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures de protection adéquates quant à la conservation et la destruction des documents ;
- s'impliquer dans l'ensemble des activités relatives à la gestion des risques, notamment dans l'élaboration et l'application des procédures de prévention, de préservation et de rétablissement des opérations à la suite d'un incident qui implique un renseignement personnel ;
- en collaboration avec la personne responsable de la PRP, répondre aux demandes de communications ou de rectification de renseignements personnels.

2.6 Gestionnaires

Les gestionnaires détiennent un rôle de soutien auprès de leur équipe. Concernant la PRP, les gestionnaires ont la responsabilité de :

- veiller, dans leur équipe respective, au respect des présentes règles de gouvernance et des politiques et procédures qui en découlent ;
- s'assurer que le personnel sous leur responsabilité participe aux formations de protection des renseignements personnels.

2.7 Détenteurs d'information contenant des renseignements personnels

Tous les membres du personnel de la STS ont l'obligation de respecter les règles de gouvernance et d'appliquer les politiques et procédures qui en découlent.

Concernant la PRP, tous les détenteurs d'information ont la responsabilité de :

- informer le comité AIPRP des renseignements personnels reçus, utilisés et conservés auxquels ils ont accès dans le cadre de leurs fonctions ainsi que leur méthode de collecte ;
- collaborer avec le comité AIPRP pour l'inventaire de l'information relevant de leur responsabilité en matière de disponibilité, d'intégrité, de protection et de confidentialité des renseignements personnels ;
- utiliser les renseignements personnels auxquels ils ont accès seulement aux fins prévues lors de leur collecte ;
- n'accéder qu'aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, et minimiser les risques de divulgation non nécessaire ou non intentionnelle des renseignements personnels ;
- veiller à ce que les renseignements personnels qu'ils conservent soient à jour ;

- se référer au processus de gestion des identités et des accès ;
- diriger toute demande d'accès aux documents et à des renseignements personnels provenant de tiers à la personne responsable concernée ;
- veiller à la mise en place et à l'application des mesures de sécurité de l'information, y compris celles liées au respect des exigences de protection des renseignements personnels ;
- informer la personne responsable de la PRP de toute violation des mesures de protection des renseignements personnels ou de confidentialité dont ils pourraient être témoins ;
- participer aux activités de sensibilisation et de formation à la protection des renseignements personnels mis à sa disposition par la STS.

3. GESTION DU CYCLE DE VIE

3.1 Cueillette et réception

Afin de remplir sa mission, la STS doit recueillir des renseignements personnels. Cependant celle-ci ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Dans le cas où la collecte se fait par une technologie comprenant des fonctions permettant d'identifier, de localiser ou de profiler une personne, la STS s'assure que ces fonctions sont, par défaut, désactivées. Elle informe la personne du recours à cette technologie et des moyens pour en activer les fonctions.

3.2 Consentement

Dans le cas où la collecte se fait par une technologie comprenant des fonctions permettant d'identifier, de localiser ou de profiler une personne, la STS s'assure que ces fonctions sont, par défaut, désactivées. Elle informe la personne du recours à cette technologie et des moyens pour en activer les fonctions.

Le consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication d'un renseignement personnel doit être donné à des fins spécifiques. Pour être valide, un consentement doit être exprimé de manière manifeste et libre, obtenu par le biais d'un langage simple et clair pour chacune des fins prévues. Dans les situations qui le requièrent, la STS transmet un formulaire de consentement à la cueillette, à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels aux personnes concernées.

De plus, pour que le consentement soit valide, la STS doit informer tout individu qui partage ses renseignements personnels :

- des finalités pour lesquelles les renseignements sont recueillis ;
- des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis ;
- de ses droits d'accès, de rectification et de retrait de consentement à l'utilisation des renseignements recueillis ;
- des catégories de tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements pour les finalités définies ;
- de la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec, lorsqu'il y a lieu.

Lorsque la STS collecte une donnée biométrique, comme la photo d'identité lors de l'émission d'une carte de transport, elle s'assure d'obtenir le consentement exprès de la personne concernée quant aux fins d'utilisation prévues.

3.2.1 Consentement des mineurs

Conformément à la Loi sur l'accès, lorsque les renseignements personnels concernent un mineur de moins de 14 ans, la STS obtient le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur. Le consentement d'un mineur de 14 ans et plus peut être donné par le mineur, par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur.

3.3 Utilisation

La STS fait usage des renseignements personnels aux seules fins précisées lors de la collecte, à moins que la personne concernée par les renseignements y consente expressément ou que la Loi sur l'accès le permet ou l'exige.

Si la STS utilise des renseignements personnels pour rendre une décision, en se basant exclusivement sur un traitement informatisé, elle en informe les personnes concernées au moment de transmettre la décision au plus tard. Elle informe les personnes des renseignements personnels utilisés, des raisons, facteurs et paramètres ayant mené à la décision, et du droit de rectification des personnes.

3.4 Communication

Sans le consentement de la personne concernée :

- la STS peut communiquer certains renseignements personnels qu'elle détient à un membre du personnel de la STS qui a l'autorisation de le recevoir et lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions ;

- la STS peut communiquer certains renseignements personnels dépersonnalisés à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques, sous réserve des conditions prévues par la Loi sur l'accès ;
- la STS peut communiquer ou donner accès à des renseignements personnels à un prestataire de services, sous réserve des conditions prévues par la Loi sur l'accès, et sous condition que le prestataire assure des mesures de sécurité équivalentes ou supérieures à celles de la STS, et que ces conditions soient établies dans le contrat liant les deux parties ;
- la STS ne peut communiquer un renseignement personnel à caractère privé à une tierce personne.

Avec le consentement de la personne concernée :

- la STS peut communiquer un renseignement personnel à caractère privé qu'elle détient à une tierce personne.

Avant de communiquer tout renseignement personnel à l'extérieur du Québec, la STS procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP).

3.4.1 Le registre

La STS tient un registre de tous les renseignements personnels qu'elle communique sans le consentement des personnes concernées, en respect des cas prévus par la Loi sur l'accès. Tout membre du personnel de la STS qui communique un renseignement personnel dans de telles circonstances doit en informer la personne responsable de la PRP et lui spécifier :

- la nature ou le type de renseignement communiqué ;
- la personne ou l'organisme qui reçoit cette communication ;
- la fin pour laquelle ce renseignement est communiqué ;
- la raison justifiant cette communication.

3.5 Conservation et stockage

La STS s'assure que les renseignements personnels qu'elle détient sont complets, à jour, et exacts pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés.

La STS conserve les renseignements personnels qu'elle détient pour le temps nécessaire et conformément à son calendrier de conservation, à moins d'autorisation ou d'exigence des lois ou de la réglementation applicable.

Toute mesure de protection des données informatiques est prise en charge conformément à la politique de sécurité informatique.

3.6 Destruction

Lorsque les fins pour lesquelles les renseignements personnels ont été recueillis sont accomplies, la STS s'engage à appliquer les délais prescrits dans le calendrier de conservation de l'organisme ou à anonymiser ces renseignements personnels pour des fins de statistiques ou recherche.

La STS s'assure de prendre les mesures nécessaires et sécuritaires pour assurer la confidentialité lors de la procédure de destruction des renseignements personnels.

4. OUTILS D'APPLICATION

La STS s'engage à mettre en place les outils suivants pour appliquer les règles de gouvernance.

4.1 Politiques

- Politique de confidentialité sur les renseignements personnels recueillis par un moyen technologique
- Politique de confidentialité sur les renseignements personnels des employés
- Politique de protection des renseignements personnels
- Politique d'utilisation des actifs informationnels (charte informatique)
- Directive sur la vidéosurveillance

4.2 Procédures

- Gestion des incidents de confidentialité
- Gestion des plaintes en lien avec les renseignements personnels
- Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)
- Mesures de protection des renseignements personnels lors des sondages
- Gestion des demandes d'accès aux documents et à des renseignements personnels

4.3 Autres outils

- Registre des communications d'accès aux documents
- Registre des communications de renseignements personnels
- Registre des incidents de confidentialité

- Inventaire des actifs informationnels
- Inventaire des fichiers de renseignements personnels
- Formulaire pour la demande d'accès aux documents et à des renseignements personnels
- Formulaire de plainte sur la PRP
- Plan de classification
- Calendrier de conservation
- Formations

5. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La STS s'engage à mettre en place toutes les mesures de sécurité techniques, physiques et administratives nécessaires et raisonnables afin de protéger les renseignements personnels contre la perte, le vol ou l'accès non autorisé par la Loi sur l'accès, et ce, à toute étape du cycle de vie de l'information et peu importe son support. Les mesures sont proportionnelles à la sensibilité, à la finalité, à la quantité, à la répartition et au support des renseignements personnels.

Les mesures de sécurité sont déclinées dans les politiques et procédures d'application des présentes règles de gouvernance, notamment :

- Politique de confidentialité sur les renseignements personnels recueillis par un moyen technologique ;
- Politique de confidentialité sur les renseignements personnels des employés ;
- Politique de protection des renseignements personnels ;
- Politique d'utilisation des actifs informationnels (charte informatique) ;
- Mesures de protection des renseignements personnels lors des sondages ;
- Gestion des demandes d'accès aux documents et à des renseignements personnels.

De plus, tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels, doit faire l'objet d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). Le comité AIPRP doit être consulté dès le début du projet à cet effet.

6. SONDAGES

Tout service ou toute équipe de la STS qui souhaite recueillir ou utiliser des renseignements personnels dans le cadre d'un sondage auprès de ses usagers ou du grand public, directement ou par un tiers auquel la STS délègue la réalisation du sondage, en informe d'abord la personne responsable de la PRP.

La personne responsable de la PRP s'assure que le projet de sondage respecte les obligations légales en matière de collecte, d'utilisation, de conservation et de destruction des renseignements personnels. La nécessité du sondage et l'évaluation de son aspect éthique sont également prises en compte dans le cadre de ce processus.

Lorsque des renseignements personnels sont recueillis ou utilisés, la personne responsable de la PRP s'assure que des mesures de protection adéquates sont prises, en respect des Mesures de protection des renseignements personnels lors des sondages.

7. DROITS DES PERSONNES

La Loi sur l'accès encadre les droits des personnes par rapport à leurs renseignements personnels, notamment les droits d'accès et de rectification, le droit à la portabilité, le droit au soutien dans le deuil et le droit à l'assistance dans l'exercice des droits.

7.1 Droits à l'accès et à la rectification

Toute demande d'accès ou de rectification est prise en charge conformément à la Procédure de gestion des demandes d'accès aux documents et à des renseignements personnels.

Toute personne physique peut faire une demande d'accès aux renseignements personnels qui la concernent et qui sont détenus par la STS, sous réserve de s'identifier adéquatement et de certaines restrictions. La personne concernée ne peut, entre autres, accéder à des renseignements :

- sur un tiers ;
- apparaissant dans un document la concernant et dont le contenu est constitué d'avis, de recommandations ou lorsqu'une décision n'a pas été prise ;
- communiqués à une personne qui en vertu de la Loi sur l'accès est chargée de prévenir, détecter et de réprimer le crime ou les infractions aux lois ;
- dont la communication peut être refusée selon des dispositions du Code des professions.

Toute demande doit être adressée à la personne responsable de la PRP. En retour, la personne responsable de la PRP fournit au requérant un avis de réception et l'informe du

délai prévu pour le traitement. Dans la mesure du possible, la STS traite les demandes d'accès dans un délai prescrit par la Loi.

Toute personne non satisfaite de la réponse de la personne responsable de la PRP peut faire une demande de révision de la demande auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

Toute personne peut demander à la STS de rectifier un renseignement personnel la concernant s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou encore si sa collecte, son utilisation, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la Loi.

7.2 Droit à la portabilité

Une personne peut demander l'accès à ses renseignements personnels informatisés qu'elle a fournis à la STS dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Lors de l'évaluation d'un projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels, la STS s'assure qu'il sera possible de communiquer à une personne qui le demande, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, un renseignement personnel informatisé.

Ce droit ne concerne que les renseignements personnels directement recueillis auprès de la personne. Sont exclus les renseignements créés ou inférés par la STS à partir d'un renseignement personnel concernant la personne.

7.3 Droit au soutien dans le deuil

Sous réserve des conditions prévues par la Loi sur l'accès, la STS peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée un renseignement personnel qu'elle détient concernant cette personne, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil. La personne décédée doit ne pas avoir consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.

7.4 Droit à l'assistance dans l'exercice des droits

La STS doit porter assistance aux personnes dans l'exercice de leurs droits. Notamment, elle doit aider les personnes à :

- comprendre la portée du consentement demandé ;
- identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés, lorsqu'une demande n'est pas suffisamment précise pour en permettre le traitement ;

- comprendre la décision lorsque la personne responsable de la PRP refuse d'accéder à une demande ;
- sur demande, prendre des mesures d'accommodement raisonnable pour permettre à une personne handicapée d'exercer le droit d'accès prévu par la Loi sur l'accès.

8. GESTION DES INCIDENTS

Tout incident de confidentialité est pris en charge conformément à la Procédure de gestion des incidents de confidentialité. La STS s'assure de prendre les mesures raisonnables pour éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se reproduisent, et met à jour ses procédures.

Pour chaque incident, la personne responsable de la PRP doit évaluer le risque qu'un préjudice soit causé en considérant notamment la sensibilité du renseignement concerné, les conséquences appréhendées de son utilisation et la probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables.

Si la personne responsable de la PRP juge qu'un préjudice sérieux a eu lieu, la STS s'engage à aviser la CAI et toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident, à inscrire l'incident dans le registre et à prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

La STS doit tenir un registre des incidents afin de documenter tous les incidents survenus. Cet outil aide à l'amélioration continue de la gouvernance des renseignements personnels et à la gestion des risques. Les renseignements inscrits au registre doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq (5) ans après la date ou la période à laquelle la STS a pris connaissance de l'incident.

9. GESTION DES PLAINTES

Une plainte en matière de PRP peut porter sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication ou la destruction d'un renseignement personnel. Toute plainte est prise en charge conformément à la Procédure de gestion des plaintes en lien avec les renseignements personnels.

Toute personne qui croit qu'un incident de confidentialité s'est produit peut signaler ou écrire à la personne responsable de la PRP via l'adresse accés.information@sts.qc.ca et demander que la situation soit évaluée.

Tout signalement ou plainte concernant la personne responsable de la PRP, doit être acheminé au comité AIPRP via l'adresse comite.aiprp@sts.qc.ca.

La personne responsable de la PRP doit accuser réception d'une plainte auprès de son auteur, et traiter la plainte dans un délai raisonnable. Dans le cas où une plainte d'incident s'avère fondée, la STS s'engage à aviser toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident, à inscrire l'incident dans le registre et à prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

10. REDDITION DE COMPTES

10.1 Mécanismes internes

La personne responsable de la PRP, appuyée par le comité AIPRP, s'assure du respect de ses obligations en établissant des mécanismes internes de reddition de comptes. Ceux-ci incluent :

- suivre les activités de formation et sensibilisation en PRP, et réviser annuellement les besoins en la matière ;
- présenter un bilan annuel au comité de direction.

10.2 Commission d'accès à l'information

En tout temps, la STS peut fournir à la CAI :

- les preuves de sa conformité, notamment ses processus, politiques et procédures, l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, le registre des communications d'accès aux documents, le registre des communications de renseignements personnels, le registre des incidents de confidentialité, etc. ;
- les preuves de consentement, les engagements à la confidentialité, la liste des contractants et sous-traitants qui détiennent des renseignements personnels dont elle est responsable ;
- les preuves de son suivi de la gestion des accès en fournissant le processus d'autorisation des droits d'accès et les demandes d'autorisation traitées ;
- les preuves de son suivi des traitements des demandes d'accès et de rectification, des plaintes et des demandes d'information ;
- les évaluations de facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) réalisées dans les contextes requis, ou justifier la décision de ne pas les réaliser ;
- les preuves que ses employés connaissent les règles en matière de renseignements personnels, notamment par le programme de formation et sensibilisation.

11. FORMATION ET SENSIBILISATION

La STS s'assure de former et de sensibiliser adéquatement et régulièrement son personnel aux obligations, enjeux et outils à sa disposition en matière de protection des renseignements personnels.

Les activités de formation et de sensibilisation peuvent prendre différentes formes, selon le contexte et l'objectif voulu : présentation, webinaire, capsule d'information, infolettre, atelier et rencontre d'équipe, information sur l'intranet, etc.

Les activités peuvent inclure :

- une formation d'accueil lors de l'entrée en poste d'un nouvel employé ;
- des formations et activités d'informations générales sur les obligations en vigueur et les outils disponibles ;
- des formations d'appoints et des activités de sensibilisation touchant les processus et obligations spécifiques des différentes équipes de travail ;
- l'élaboration et la diffusion d'outils, de gabarits et d'aide-mémoires applicables à différents aspects de la PRP.

12. MANQUEMENTS ET SANCTIONS

Toute personne qui contrevient, omet ou néglige les présentes règles de gouvernance, ainsi que les politiques et procédures associées, s'expose à des sanctions selon la nature, la gravité et les conséquences du manquement, en vertu de la Loi sur l'accès et des règles disciplinaires internes applicables.