

POLITIQUE PROTECTION ET GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Sanctionnée le 16 octobre 2023 – Mise à jour le :

Engagement en matière de protection des renseignements personnels

L'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières (ci-après l'Office) s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels qui sont collectés, utilisés, divulgués et conservés. L'Office met en place les mesures appropriées pour assurer la conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la Loi) telle que modifiée par la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (Loi 25) et pour protéger les renseignements personnels contre tout accès non autorisé, perte, utilisation abusive, divulgation, altération ou destruction.

Responsabilités de gestion

La gestion de l'Office à l'égard des renseignements personnels est placée sous la responsabilité de la personne ayant la plus haute autorité au sein d'un organisme et cette dernière occupe la fonction de responsable de l'accès aux documents et de celle de responsable de la protection des renseignements personnels. La personne ayant la plus haute autorité au sein de l'Office est le directeur général. C'est lui qui veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi (ci-après le Responsable). Cependant, il peut déléguer par écrit une partie ou toutes ses fonctions de responsable de l'accès (ci-après le Responsable Accès) et celle de responsable de la protection des renseignements personnels (ci-après le Responsable Protection) à un ou des membres de l'organisme public ou de son personnel de direction.

Le Responsable est chargé de superviser et de mettre en œuvre les politiques et les procédures relatives à la protection des renseignements personnels, de sensibiliser et de former le personnel aux obligations en matière de confidentialité et de sécurité des renseignements personnels, et de répondre aux demandes et aux plaintes des personnes concernant la gestion des renseignements personnels ainsi que des différents registres requis par la Loi, notamment le registre des incidents de confidentialité et un registre des communications des renseignements personnels.

Le Responsable reçoit et répond à toutes les demandes qui sont de la nature d'une demande d'accès aux documents au sens de la Loi et est le responsable du registre des communications visé par une restriction au droit d'accès requis par la Loi.

Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (le comité) est chargé de soutenir l'Office dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations en vertu de la Loi. Le comité évalue les facteurs relatifs à la vie privée de 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 et suggère les mesures de protection des renseignements personnels en lien avec tout projet.

Toute question, demande, commentaire ou plainte qui est adressé à un membre du personnel ou représentant de l'Office à l'égard des renseignements personnels sera acheminé vers le Responsable ou sera traité sous sa supervision. Les membres du personnel ou représentants de l'Office s'engagent à respecter la présente politique de manière continue.

Collecte des renseignements personnels

L'Office recueille les renseignements personnels en limitant la collecte aux renseignements nécessaires aux fins déterminées et légitimes. Les renseignements personnels ne sont utilisés que dans le cadre des finalités pour lesquelles ils ont été collectés, sauf avec le consentement explicite de la personne concernée ou exigence légale contraire. Avant d'effectuer un sondage, le Responsable évaluera la nécessité de recourir au sondage et l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

Utilisation des renseignements personnels

Le Responsable veillera à ce que les renseignements personnels ne soient accessibles qu'aux seules personnes qui ont le mandat de les recevoir au sein de l'Office, d'y avoir accès et seulement lorsque ces renseignements personnels sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Toute personne de l'Office qui recueillera des renseignements personnels verbalement devra se nommer. De plus, toute personne de l'Office ou toute communication qui vise à recueillir des renseignements personnels par écrit devra indiquer :

1. le nom et l'adresse de l'Office au nom de qui la collecte est faite;
2. des fins pour lesquelles ce renseignement est recueilli;
3. des catégories de personnes qui auront accès à ce renseignement;
4. du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
5. des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande;
6. des droits d'accès et de rectification prévus par la Loi.

Consentement

L'Office obtient le consentement manifeste, libre et éclairé des personnes selon la finalité de leur utilisation avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer leurs renseignements personnels, sauf dans les cas prévus par la Loi et ses règlements. Le consentement peut être obtenu préférentiellement par écrit ou verbalement selon les circonstances. Les personnes peuvent retirer leur consentement à tout moment, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles. Dans le cas des mineurs, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale.

Selon les circonstances et pour les renseignements personnels sensibles, tels que définis dans la Loi, le consentement doit être manifesté de façon expresse.

Divulgarion des renseignements personnels

L'Office ne divulgue des renseignements personnels à des tiers que lorsqu'il a obtenu le consentement explicite de la part de ses clients ou de ses employés pour partager ces renseignements personnels ou lorsque la divulgation est requise ou autorisée par la Loi.

Protection des renseignements personnels

L'Office est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient. L'Office prend les mesures de sécurité appropriées pour garantir la confidentialité de vos renseignements personnels et pour protéger les renseignements personnels contre tout accès, divulgation, utilisation, modification ou destruction non autorisés. Ces mesures peuvent inclure, sans s'y limiter, des contrôles d'accès physiques et

logiques, des protocoles de chiffrement, des politiques de mot de passe robustes, des mesures de sécurité réseau et des sauvegardes régulières.

Incident de confidentialité

Si l'Office a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité, l'Office prendra les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

Conservation des renseignements personnels

L'Office conserve les renseignements personnels uniquement aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les fins déterminées pour lesquelles ils ont été collectés, selon la Loi ainsi que selon le calendrier de conservation de l'Office. L'Office versera dans des fichiers les renseignements personnels selon les exigences de la Loi et maintiendra un inventaire à jour de ses fichiers. Les renseignements personnels sont détruits ou anonymisés de manière sécurisée lorsqu'ils ne sont plus nécessaires ou autrement prévus par la Loi.

Formation et sensibilisation

Dès l'embauche et par la suite de façon régulière, l'Office offre une formation et une sensibilisation à son personnel et ses représentants concernant les politiques et les procédures de protection des renseignements personnels, ainsi que les obligations légales en matière de confidentialité. L'Office oblige le personnel à signaler tout incident de sécurité ou violation potentielle afin de tenir un registre des incidents de confidentialité pour que l'Office puisse prendre les mesures nécessaires.

Accès, rectification et retrait

L'Office permet aux personnes d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, de suppression et de retrait de leurs renseignements personnels conformément à la Loi. Les demandes d'accès ou de modification doivent être adressées par écrit au Responsable aux coordonnées suivantes :

Responsable – Direction générale

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

660, rue Hertel, Trois-Rivières (Québec) G9A 1G8

Courriel : accesinfo@omhtr.ca — Téléphone : 819 378-5241

Prendre note que seule une demande par écrit de communication ou de rectification des renseignements personnels pourra être considérée. Le Responsable fera parvenir un avis écrit confirmant la réception et il y donnera suite dans les vingt (20) jours qui suivent.

Traitement des plaintes

Le Responsable veille au traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels et met en place de façon uniforme au sein de l'Office un processus de réception, d'analyse et d'enquête, de réponse et de suivi des plaintes.

Toute plainte est traitée dans un délai raisonnable en conformité avec la Loi et avec l'implication des parties concernées. Si toutefois le traitement exige un délai supplémentaire, la personne en est informée rapidement. Chaque plainte est traitée selon les principes de confidentialité et d'impartialité. La réponse à la plainte sera

écrite et motivée. La personne qui demeure insatisfaite du traitement de sa plainte peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours de la date de la décision.

Révision de la politique

Le comité a approuvé la présente politique et devra approuver toute modification ou révision de celle-ci. L'Office modifie et révisé régulièrement cette politique encadrant la gestion et la protection des renseignements personnels pour assurer sa pertinence et sa conformité aux exigences légales et aux meilleures pratiques. Les mises à jour de la politique seront communiquées et publiées sur le site Web de l'Office et sera disponible en version papier sur demande à l'adresse indiquée ci-dessus.

Communiquer avec l'Office

Si vous avez des questions, des commentaires ou des plaintes, nous vous invitons à communiquer avec le Responsable aux coordonnées fournies ci-dessus.

Entrée en vigueur

Cette politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.



La présente politique de confidentialité régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels que l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières (l'Office) recueille de la part des utilisateurs par son site Web (le « Site ») ou tout autre moyen technologique. Cette politique de confidentialité est conforme à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la Loi) et vise à vous informer sur la manière dont vos renseignements personnels sont traités et protégés.

Collecte/transmission de renseignements personnels et consentement

L'Office collecte certains renseignements personnels incluant des témoins de connexion lors de l'utilisation du Site, par courriel et par vidéosurveillance. Ces renseignements peuvent inclure, sans s'y limiter, le nom, l'adresse courriel, l'adresse postale, des vidéos et toute autre information que la personne choisit de fournir à l'Office. En remplissant tout formulaire du Site ou en faisant parvenir un courriel contenant des renseignements personnels à l'Office, la personne consent à ce que les renseignements fournis soient utilisés pour le service demandé et conservés pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été demandés.

Utilisation des renseignements personnels

Les renseignements personnels que l'Office collecte sont utilisés dans le but de fournir les services demandés à ses clientèles ou à ses employés, soient notamment, mais sans limitation :

- recevoir et gérer des demandes de logement ou liées à un bail, à des plaintes, des commentaires et des paiements;
- assurer la sécurité des immeubles et des locataires;
- à des fins statistiques et de recherche;
- prévenir la fraude ou l'usurpation d'identité;
- personnaliser et améliorer votre expérience avec le Site de l'Office;
- communiquer avec les différentes clientèles;
- publier des avis, nouvelles et autres informations reliées à notre mission ou nos activités ou tout autre contenu susceptible de vous intéresser, pour remplir nos obligations légales et réglementaires ainsi qu'à des fins compatibles avec celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

Divulgence des renseignements personnels

L'Office ne divulgue pas les renseignements personnels de ses clientèles ou de ses employés à des tiers, à moins d'avoir obtenu au préalable le consentement explicite des clientèles ou employés pour partager ces renseignements personnels ou lorsque la divulgation est requise ou autorisée par la Loi.

Protection des renseignements personnels

L'Office prend les mesures de sécurité appropriées pour garantir la confidentialité des renseignements personnels de ses clientèles et de ses employés et pour les protéger contre tout accès, perte, divulgation, utilisation, modification ou destruction non autorisés.

Conservation des renseignements personnels

L'Office conserve les renseignements personnels de ses clientèles et de ses employés uniquement aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles ils ont été collectés, selon la Loi, ainsi que selon le calendrier de conservation de l'Office en accord avec la Loi sur les archives. Les renseignements personnels sont détruits ou anonymisés de manière sécurisée lorsqu'il n'est plus nécessaire de les conserver.

Liens vers d'autres sites

Le site de l'Office propose des hyperliens vers d'autres sites. Les renseignements échangés sur ces sites ne sont pas assujettis à la présente politique de confidentialité, mais à celle du site externe, s'il en existe une.

Droits des utilisateurs

Les clientèles et les employés sont en droit de demander l'accès, la rectification ou la suppression de leurs renseignements personnels que l'Office détient. Pour exercer ces droits, vous devez contacter le Responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Responsable - Direction générale
660, rue Hertel, Trois-Rivières (Québec) G9A 1G8
Courriel : accesinfo@omhtr.ca — Téléphone : 819 378-5241

Modifications de la politique de confidentialité

L'Office se réserve le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment. Toute modification sera publiée sur cette page de notre site Web.

Communiquer avec l'Office

Pour des questions, des commentaires ou des plaintes en lien avec cette politique, communiquez avec le Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels aux coordonnées fournies dans la présente politique et sur le Site.

Entrée en vigueur

Cette politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.