

POL 20-03

Politique sur la protection des renseignements personnels et confidentiels

Direction générale

En vigueur : 2023-12-08	Approbation : Conseil d'administration



Palais
des congrès
de Montréal

POL 20-03 Politique sur la protection des renseignements personnels et confidentiels

Table des matières

1	Introduction	4
2	Lois applicables	4
3	Renseignements personnels	4
4	Engagement de la Société	5
5	Objectifs de la collecte des renseignements personnels	5
6	Consentement	5
6.1	Portée et objectifs	5
6.2	Les renseignements personnels concernant une personne mineure	6
7	Collecte, utilisation, communication d'un renseignement personnel et transferts internationaux de données	6
7.1	Collecte	6
7.2	Utilisation	7
7.3	Communication	7
7.4	Transferts internationaux de données	8
8	Informations non personnelles	8
9	Fichiers témoins (« cookies »)	8
9.1	Portée et objectifs	8
9.2	Témoins utilisés par la Société sur son site web	9
9.3	Témoins utilisés par les prestataires de services de la Société	9
9.4	Gestion des Témoins	9
10	Conservation des renseignements personnels	9
11	Responsabilité	10
12	Mesures de sécurité	10
12.1	Portée et objectifs	10
12.2	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	10
12.3	Environnements informatiques sécurisés	11
12.4	Gestion des accès	11
12.5	Formation et sensibilisation	11
12.6	Engagement de confidentialité	11
12.7	Destruction	11
12.8	Gestion des incidents impliquant un renseignement personnel	12

13	Droits des personnes physiques concernées	12
13.1	Demande d'accès, de retrait ou de correction des renseignements personnels	12
13.2	Portabilité des renseignements personnels	12
13.3	Limitation et opposition du traitement des renseignements personnels	12
13.4	Décision fondée exclusivement sur un procédé automatisé	13
14	Demandes, plaintes et questions.....	13
14.1	Portée et objectifs	13
14.2	Coordonnées	13
15	Approbation et révision de la Politique	14
16	Date d'entrée en vigueur	14

1 Introduction

La Société du Palais des congrès de Montréal (la « Société ») se préoccupe du respect de la vie privée et de la protection des renseignements personnels.

Dans le cadre de ses activités commerciales et de la réalisation de sa mission, la Société est susceptible de recueillir des renseignements personnels.

La présente politique sur la protection des renseignements personnels et confidentiels (la « Politique ») a pour but d'encadrer notamment les éléments suivants :

- La manière dont sont collectés, utilisés et communiqués les renseignements personnels ;
- Les droits des personnes physiques à l'égard de leurs renseignements personnels ;
- La personne responsable du traitement des renseignements personnels ;
- Les lignes directrices relatives à la transmission des renseignements personnels ;
- L'utilisation de fichiers témoins « cookies » le site web de la Société.

2 Lois applicables

Les dispositions de la présente Politique s'appuient essentiellement sur les obligations de la Société 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 ») ainsi que sur le *Règlement sur les politiques de confidentialité des organismes publics recueillant des renseignements personnels par un moyen technologique* (RLRQ, c. A-2.1, r.7).

3 Renseignements personnels

Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier est considéré comme un renseignement personnel. Les renseignements personnels peuvent inclure sans y être limités, nom et prénom, date de naissance, adresse résidentielle, numéros de téléphone, numéro d'assurance sociale, adresse électronique, identité de genre, appartenance à un groupe, mode de vie ou information sur l'état de santé et toutes autres informations contenues dans un profil créé en vue d'ouvrir un compte sur un portail web.



Toutefois, ne sera pas considéré comme un renseignement personnel ceux qui concernent l'exercice par la personne concernée d'une fonction au sein d'une entreprise, tel que son nom, son titre et sa fonction, de même que l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone de son lieu de travail ou toute autre forme d'exclusion prévue à la Loi.

4 Engagement de la Société

La Société a établi et mis en vigueur la présente Politique, des outils ainsi que des procédures internes visant à protéger adéquatement les renseignements personnels de quiconque en sa possession peu importe leur support et leur forme.

La Société s'engage à sensibiliser ses employé·es à l'importance de protéger les renseignements personnels en leur exigeant de la formation à ce sujet et en émettant ponctuellement des directives soulignant leur rôle et leurs obligations à cet égard.

5 Objectifs de la collecte des renseignements personnels

Dans le cadre de ses activités commerciales et de la réalisation de sa mission, la Société recueille des renseignements personnels et confidentiels aux fins de lui permettre de fournir des services, et ce, de manière adéquate et personnalisée ou de poursuivre ses opérations courantes. Dans tous les cas, la communication des renseignements personnels et confidentiels sera assujettie à des obligations de maintien de la confidentialité et du respect de la réglementation en vigueur en matière de protection des renseignements personnels.

6 Consentement

6.1 Portée et objectifs

Sous réserve de l'obtention préalable du consentement d'une personne concernée, lequel sera obtenu de façon manifeste, libre et éclairé et dont la forme pourra varier selon le contexte ou le service demandé, la Société pourra **collecter, utiliser, communiquer**, notamment à un tiers, **et conserver** ses renseignements personnels. Le consentement sera demandé pour des fins spécifiques et notamment, mais sans s'y limiter, pour les fins suivantes :

- Par un·e représentant·e pour des fins contractuelles ou commerciales ;
- Par un·e représentant·e de la Direction des ressources humaines de la Société pour ouvrir un dossier employé·e suivant une embauche ;

- Par un·e représentant·e de la Société ou par un·e prestataire de services autorisé·e par cette dernière pour l'achat d'un produit ou d'un service offert par la Société.

À tout moment, une personne physique pourra retirer son consentement, le tout sous réserve de certaines exceptions prévues dans la réglementation.

Nonobstant ce qui précède, dans certaines circonstances exceptionnelles, la Société se réserve le droit de collecter, utiliser, communiquer et conserver des renseignements personnels sans en informer au préalable la personne concernée ou avoir obtenu son consentement. De telles circonstances sont réunies, entre autres, lorsque, pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité, il est impossible ou peu probable d'obtenir un consentement manifeste, libre et éclairé, ou lorsque les renseignements personnels sont nécessaires en vue de mener une enquête sur une possible rupture de contrat, de prévenir ou de détecter une fraude ou encore d'appliquer la Loi.

6.2 Les renseignements personnels concernant une personne mineure

Les renseignements personnels concernant une personne physique âgée de moins de 14 ans ne seront pas recueillis auprès de celle-ci sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur ou de la tutrice.

7 Collecte, utilisation, communication d'un renseignement personnel et transferts internationaux de données

7.1 Collecte

La Société limite la collecte des renseignements personnels uniquement aux fins énoncées dans la présente Politique. Un renseignement personnel est accessible à toute personne qui a qualité pour le recevoir au sein de la Société lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions. Ainsi, tout le personnel des directions de la Société, incluant ses gestionnaires, sont susceptibles d'avoir accès aux renseignements personnels.

7.1.1 Moyens par lesquels les renseignements personnels sont recueillis

La Société pourra utiliser tous moyens nécessaires aux fins de la collecte des renseignements personnels y compris par des formulaires papiers et électroniques, par le site web ou toute autre plateforme technologique, ou par prise de renseignements par téléphone.

7.2 Utilisation

La Société pourra utiliser les renseignements personnels recueillis notamment, mais sans s'y limiter, pour les fins spécifiques suivantes :

- Pour fournir une prestation de service et tout autre service complémentaire ;
- Pour améliorer l'offre de services ;
- Pour contrôler la qualité du service à la clientèle et prévenir les erreurs et les cas de fraudes ;
- Pour confirmer l'identité d'une personne physique et répondre à toute demande d'information de cette dernière ;
- Pour exploiter et améliorer son site web en tenant compte des habitudes d'utilisation des utilisateurs ;
- Pour répondre aux exigences de la réglementation en vigueur.

7.3 Communication

La Société pourra communiquer les renseignements personnels d'une personne physique à ses employé·es, ses conseiller·ères professionnel·les, ses prestataires de services, ou ses sous-traitant·es dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture des services demandés, aux fins de la réalisation de ses activités, ainsi qu'aux aux fins et aux conditions énoncées dans cette Politique.

Lorsqu'elle divulgue des renseignements personnels à un tiers, la Société se conforme aux restrictions et exigences prévues par la Loi et le tout fait l'objet, dans certaines circonstances, d'une entente écrite et d'une évaluation de sécurité qui démontrent que les renseignements personnels bénéficient d'une protection adéquate et similaire à celle mise en place au sein de la Société.

Par ailleurs, la Société s'engage :

- À ne pas communiquer les renseignements personnels d'une personne physique à des tiers autrement que conformément aux conditions énoncées à la présente Politique ;
- À ne pas vendre les renseignements personnels d'une personne physique à des tiers.

7.4 Transferts internationaux de données

Les renseignements personnels collectés par la Société peuvent être stockés, traités et transférés dans tous les pays dans lesquels, la Société ou ses prestataires de services et sous-traitant·es, offrent leurs services, afin de permettre à la Société d'utiliser les renseignements en accord avec cette Politique.

Les renseignements personnels qu'une personne physique soumet à la publication via le site web de la Société ou de ses réseaux sociaux peuvent conséquemment être disponibles, via internet, dans le monde entier. En publiant ainsi ses renseignements personnels, une personne physique accepte expressément le transfert de renseignements personnels décrit dans cette section. La Société ne peut empêcher l'utilisation, bonne ou mauvaise, de ces renseignements par des tiers.

8 Informations non personnelles

La Société recueille automatiquement certaines informations qualifiées de non personnelles à l'aide de programmes d'analyse tiers tel que Google Analytics pour aider la Société à comprendre comment ses visiteurs et visiteuses utilisent ses services web, mais aucune de ces informations ne permet l'identification d'une personne physique. Les informations suivantes peuvent être collectées, stockées et utilisées :

- Des informations à propos de l'ordinateur d'une personne physique, y compris son adresse IP, sa localisation géographique, le type et la version de son navigateur web, et son système d'exploitation ;
- Des informations sur les visites et l'utilisation du site web de la Société y compris la source référente, la durée de la visite, les pages vues, et les chemins de navigation dudit site web ;
- Des informations générées lors de l'utilisation du site web de la Société, y compris quand, à quelle fréquence et sous quelles circonstances une personne physique l'utilise.

9 Fichiers témoins (« cookies »)

9.1 Portée et objectifs

Les services web de la Société utilisent des fichiers témoins (les «Témoins»). Les Témoins sont de petits fichiers de données inscrits sur la mémoire d'un ordinateur ou d'un appareil mobile d'une personne physique lorsque cette dernière visite un site web ou une application. Ils sont utilisés dans le but d'accroître l'expérience d'utilisateur grâce à l'enregistrement de certaines données. Quiconque utilise les services web de la Société consent à cette utilisation.

9.2 Témoins utilisés par la Société sur son site web

- **Authentification** : La Société utilise des Témoins pour identifier une personne physique lorsque cette dernière visite et navigue sur son site web et ses plateformes web. Les Témoins ainsi recueillis sont utilisés pour la gestion des connexions et des sessions.
- **Personnalisation** : La Société utilise des Témoins pour stocker des informations sur les préférences d'un utilisateur ou d'une utilisatrice et lui permettre de personnaliser le service en fonction de ses besoins. Les Témoins ainsi utilisés servent à documenter quelle langue est privilégiée par les usager·ères du site web de la Société.

9.3 Témoins utilisés par les prestataires de services de la Société

Dans certains cas, il est possible qu'un des services offerts par la Société soit fourni par un·e de ses prestataires de services, lequel ou laquelle pourrait utiliser des Témoins qui seront stockés sur l'ordinateur ou l'appareil mobile d'un·e usager·ère.

9.4 Gestion des Témoins

Il sera loisible à une personne physique de régler son navigateur ou son appareil afin qu'elle refuse ou supprime, après un enregistrement, les Témoins. Une rubrique « Aide » sur le navigateur ou l'appareil d'un utilisateur ou d'une utilisatrice détaille les instructions nécessaires à cet égard. Il est à noter que la suppression de ces Témoins ou le fait de les refuser pourrait nuire à l'expérience d'un utilisateur ou d'une utilisatrice.

10 Conservation des renseignements personnels

Lorsque les renseignements personnels collectés conformément à la présente Politique ne sont plus nécessaires, ils sont détruits conformément à la Politique de gestion documentaire (POL 44-10). Dans certains cas, la Société pourra anonymiser les renseignements personnels qu'elle conserve.

Les renseignements personnels et confidentiels sont conservés, directement ou par l'entremise de prestataires de services ou de sous-traitant·es de la Société, uniquement pour la durée nécessaire aux fins des services demandés et aux exigences légales et réglementaires applicables. La Société exige de ses prestataires de services et sous-traitant·es qu'ils ou elles souscrivent aux engagements de confidentialité et qu'ils ou elles appliquent des politiques équivalentes à celle-ci. Dans tous les cas, l'accès aux renseignements personnels et confidentiels est restreint aux personnes pour qui l'accès est requis dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

11 Responsabilité

La Société est responsable des renseignements personnels qu'elle possède ou qui se trouvent sous sa garde, y compris les renseignements qu'elle confie à des tiers aux fins de fournir des prestations de services demandés par ces derniers. La Société exige de ces tiers qu'ils conservent ces renseignements personnels selon les normes les plus strictes de confidentialité et de sécurité.

La Société adhère aux principes énoncés par la Loi. À cet égard, la Société a mis en place cette Politique et des procédures internes visant à protéger adéquatement les renseignements personnels, lesquelles assurent une protection de la vie privée. La personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels supervise l'application de la présente Politique et le personnel de la Société est informé des pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

12 Mesures de sécurité

12.1 Portée et objectifs

La Société a mis en œuvre plusieurs mesures de sécurité à l'égard des renseignements personnels et données confidentielles qu'elle détient afin de protéger ceux-ci contre la perte, le vol et de prévenir l'accès, la transmission, l'utilisation ou la modification non autorisés de ces renseignements personnels, notamment avec la mise en œuvre des mesures telles que décrites à cette section.

12.2 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

La Société procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de tout projet d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels ou de tout projet nécessitant que des renseignements personnels soient hébergés sur des serveurs informatiques situés à l'extérieur de la province de Québec, Canada. Cette évaluation documente l'intérêt sérieux et légitime de l'utilisation de renseignements personnels et permet de mitiger tout risque de préjudice sérieux lié à l'utilisation de ces systèmes d'information ou de serveurs informatiques.

12.3 Environnements informatiques sécurisés

L'infrastructure et les équipements de la Société sont hébergés dans un environnement sécuritaire dans un centre de données situé dans la province de Québec, Canada. Dans les cas où il est impossible d'héberger une solution ou un service au Québec, la Société s'assure que des mesures de sécurité équivalentes ou supérieures à celles requises par la présente Politique soient mises en place. Au besoin, des audits de sécurité sont réalisés par des firmes spécialisées en sécurité de l'information.

L'accès aux services web de la Société se fait via un canal de transmission sécurisé par un certificat SSL (HTTPS).

12.4 Gestion des accès

Seuls les membres du personnel de la Société dont les tâches le requièrent ont accès aux renseignements personnels ou confidentiels. Les accès aux données sont journalisés et surveillés.

12.5 Formation et sensibilisation

Les membres du personnel de la Société sont formés et sensibilisés à l'importance de protéger les renseignements personnels.

12.6 Engagement de confidentialité

Tous les membres du personnel de la Société sont tenus de respecter en tout temps les obligations comprises au Code d'éthique du personnel de la *Société du Palais des congrès de Montréal* dans lequel se trouvent les exigences se rapportant au respect des renseignements personnels d'une personne physique.

12.7 Destruction

La Société assure une sécurité physique et technologique des renseignements personnels qu'elle conserve afin de contrer les destructions accidentelles ou inappropriées, les pertes et divulgations.

La Société conserve ainsi les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Elle détruira ou anonymisera ces renseignements conformément à la Loi et à son calendrier de conservation. Lorsque la Société détruit ou anonymise des renseignements personnels, elle prend les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et veille à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse y avoir accès pendant le processus de destruction ou d'anonymisation.

12.8 Gestion des incidents impliquant un renseignement personnel

Si la Société a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel s'est produit et que celui-ci présente le risque qu'un préjudice sérieux soit causé par l'incident, la Société informera, avec diligence, la Commission d'accès à l'information ainsi que toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident. Elle peut également aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin, sans le consentement de la personne concernée. Dans tous les cas, un registre documentera l'incident pour fins de références.

13 Droits des personnes physiques concernées

13.1 Demande d'accès, de retrait ou de correction des renseignements personnels

Toute personne physique peut consulter, faire corriger, vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels que la Société détient à son sujet ou produire une demande dans le but d'assurer une destruction de ses renseignements personnels.

La Société traitera alors toute demande dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de la demande écrite d'un demandeur ou d'une demandeuse et dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Des frais pourraient toutefois être exigés pour traiter une demande.

Sous réserve de certaines exceptions nommément énoncées dans la Loi, la Société pourra refuser de fournir les renseignements personnels demandés. Les exceptions à ce droit d'accès aux renseignements personnels se traduisent notamment par le fait que l'information ne peut être divulguée pour des raisons légales ou pour des motifs de sécurité.

13.2 Portabilité des renseignements personnels

Une personne physique a le droit de demander la portabilité de ses renseignements personnels, détenus par la Société, vers un autre site.

13.3 Limitation et opposition du traitement des renseignements personnels

Une personne physique a le droit de demander la limitation ou de s'opposer au traitement de ses renseignements personnels par la Société et cette dernière ne peut refuser cette demande sauf sous réserve de motifs sérieux et légitimes.

13.4 Décision fondée exclusivement sur un procédé automatisé

Une personne physique a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un procédé automatisé si la décision produit des effets juridiques la concernant.

14 Demandes, plaintes et questions

14.1 Portée et objectifs

La Société s'engage à répondre aux questions et préoccupations de toute personne physique en ce qui concerne la protection de ses renseignements personnels. Si la réponse n'est pas satisfaisante, cette personne est invitée à communiquer avec la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels de la Société.

14.2 Coordonnées

Toute demande ou plainte concernant la protection des renseignements personnels doit être acheminée conformément à la procédure décrite au site web de la Société et adressée à la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels à l'adresse figurant ci-dessous :

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

Marianne Proulx

Secrétaire corporative et directrice des affaires juridiques

159, rue Saint-Antoine Ouest, 9e étage
Montréal (Québec) H2Z 1H2

Courriel : renseignementspersonnels@congresmtl.com

Dans le cas où la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels de la Société décide de ne pas répondre à une demande, et qu'une personne physique souhaite contester cette décision, ou qu'elle pense que la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels a porté atteinte à l'un de ses droits, elle a la possibilité de communiquer avec la [Commission d'accès à l'information du Québec](#).

15 Approbation et révision de la Politique

La présente Politique entre en vigueur suivant son adoption par le comité interne d'accès à l'information et le conseil d'administration de la Société.

Des modifications peuvent être proposées par diverses parties prenantes de la Société et doivent être soumises par écrit à la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels.

La Société se réserve le droit de modifier cette Politique en tout temps. Toute modification sera publiée sur les différentes plateformes web de la Société. L'utilisation des services de la Société à la suite de l'affichage des modifications apportées à la Politique constitue une acceptation de ces modifications.

La présente Politique devrait être révisée au moins tous les deux (2) ans pour garantir sa pertinence compte tenu de la mission de la Société, des activités de ses utilisateurs et utilisatrices, et lors de tout changement substantiel apporté à la législation ou aux exigences réglementaires.

16 Date d'entrée en vigueur

La présente Politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration de la Société. Elle annule et remplace tous les encadrements à ce sujet précédemment en vigueur.