



Lebel·sur·Quévillon
Le cœur de la Jamésie

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Adoptée le 13 août 2023
Résolution : 23-09-232

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIF DE LA POLITIQUE	3
2. ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE.....	3
2.1 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS	3
2.2 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	3
3. DÉFINITIONS	4
3.1 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	4
3.2 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS	4
3.3 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	4
4. CONSENTEMENT, COLLECTE ET CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS.....	4
4.1 CONSENTEMENT ET MODE DE COLLECTE.....	4
4.2 RENSEIGNEMENTS COLLECTÉS	5
4.3 COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES LORS DE L'UTILISATION DU SITE INTERNET OU DES SERVICES EN LIGNE.....	5
4.4 FINALITÉ DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS	5
5. DROIT DE RECTIFICATION, DE RETRAIT ET DE DESTRUCTION.....	6
6. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	6
7. RESPONSABILITÉ DE L'USAGER.....	6
8. RESTRICTIONS RELATIVES À L'ACCÈS AUX SERVICES.....	7
9. DÉCLARATION D'INCIDENT	7
10. LIENS AVEC D'AUTRES SITES.....	7
11. RÉSEAUX SOCIAUX	7
12. RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	8
13. POUR PLUS D'INFORMATION, COMMENTAIRES OU PLAINTES	8
14. MODIFICATION À LA POLITIQUE	8
15. ENTRÉE EN VIGUEUR	8
16. ANNEXE – RÔLES ET RESPONSABILITÉS	9

1. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique établit les paramètres de confidentialité et de protection des renseignements personnels recueillis par la Ville, notamment dans le cadre de l'inscription à l'Infolettre citoyenne ou au système d'appels automatisés en cas de mesures d'urgence.

La Ville de Lebel-sur-Quévillon est un organisme public assujéti notamment à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) et à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, chapitre C-1.1).

Cette politique définit de quelle manière la Ville protège les renseignements personnels ou confidentiels et en précise les normes de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation, de droit d'accès et de rectification.

Elle énonce les orientations et principes généraux auxquels la Ville adhère pour assurer la sécurité de l'information. Ceux-ci sont également à la base du cadre de gestion de la sécurité de l'information qui définit les mesures à implanter afin de réduire les risques, de limiter les impacts des dysfonctionnements pouvant porter atteinte aux informations recueillies par la Ville et de favoriser l'amélioration continue.

Les mesures en question visent également à assurer la conformité de la Ville quant au cadre légal et administratif, à clarifier ses attentes en matière de sécurité de l'information à l'endroit de ses partenaires, à réduire les risques financiers auxquels elle pourrait se voir exposée, à protéger son image et sa réputation et à assurer la continuité des services.

Cette politique s'applique tout au long du cycle de vie de l'information et vise tout usage de celle-ci, notamment sa transmission, sa communication et sa conservation.

2. ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE

2.1 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Estimant primordiale la protection de la vie privée et des renseignements personnels et confidentiels qu'elle recueille et conserve, la Ville s'engage à respecter les dispositions, les valeurs et les principes fondamentaux établis par les législations applicables.

Elle s'assure de mettre en œuvre ce qui est nécessaire pour garantir la transparence et le respect de la confidentialité des renseignements qu'on lui communique pour obtenir les services souhaités.

2.2 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 :

- la disponibilité de l'information afin qu'elle soit accessible en temps voulu et de la manière requise par les personnes autorisées ;
- l'intégrité de l'information de manière qu'elle ne soit pas détruite ou altérée de quelque façon, sans autorisation et en respect du calendrier de conservation de la Ville, et que le support de cette information lui procure la stabilité et la pérennité voulue ;
- la confidentialité de l'information en limitant la divulgation aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance ;

- l'identification et l'authentification de façon à confirmer, lorsque requis, l'identité d'une personne ou l'identification d'un document ou d'un dispositif ;
- 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 ;
- la conformité aux exigences légales, règlementaires ou d'affaires auxquelles la Ville est assujettie.

Seuls les employés désignés dans le cadre de leur fonction ont accès aux renseignements personnels permettant d'identifier les abonnés utilisateurs.

La Ville s'engage à former ses employés sur une base régulière et à les sensibiliser aux conséquences d'une atteinte à la sécurité de ses actifs informationnels ainsi qu'à l'importance de leurs rôles et leurs obligations en la matière.

En aucun temps, les données collectées ne seront utilisées par la Ville pour transmettre aux abonnés des renseignements de nature commerciale, publicitaire, religieuse ou politique ou pour effectuer de la sollicitation.

3. DÉFINITIONS

3.1 RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tous les renseignements qui concernent un individu et qui permettent de l'identifier, sauf les exceptions prévues par les lois applicables, lesquels sont transmis à la Ville de façon volontaire par le citoyen dans le cadre des fonctions de la Ville, ou au moment de son inscription à l'Infolettre ou au système d'appels automatisés en cas de mesures d'urgence. Ces renseignements peuvent être de nature personnelle comme l'adresse, le numéro de téléphone, l'état de santé, les habitudes de vie ou la situation financière.

3.2 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Tous les renseignements qui concernent un immeuble ou une personne morale et relatifs à de l'information que son auteur ou son propriétaire estime confidentielle, étant de nature financière, commerciale ou stratégique; à moins que les lois applicables dans le secteur public prévoient par exception que cette information détenue par la Ville acquiert un caractère public.

3.3 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Protection résultant de l'ensemble des mesures de sécurité mises en place pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information que la Ville détient en fonction de la sensibilité et de la valeur de cette information, des risques auxquels elle est exposée et des obligations auxquelles elle est soumise.

4. CONSENTEMENT, COLLECTE ET CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

4.1 CONSENTEMENT ET MODE DE COLLECTE

La collecte des renseignements par la Ville s'effectue en toute transparence avec le consentement libre et éclairé de l'utilisateur et uniquement dans les cas où les renseignements recueillis sont nécessaires pour fournir le service désiré.

En respect des lois applicables, lorsqu'elle recueille des renseignements personnels et confidentiels, la Ville indique clairement les fins pour lesquelles ils sont recueillis et demande le consentement de l'utilisateur pour en faire usage. La Ville devra obtenir un nouveau consentement pour utiliser à d'autres fins des renseignements déjà recueillis.

Certains services ou activités de la Ville peuvent s'adresser aux personnes mineures. Dans ce cas, la collecte des renseignements personnels se fait avec le consentement des parents ou du représentant de l'enfant.

La collecte s'effectue notamment par l'entremise de formulaires, du site Web, d'entretiens téléphoniques, de sondages d'opinion ou de questionnaires.

4.2 RENSEIGNEMENTS COLLECTÉS

Selon la prestation de service offerte, la Ville pourrait collecter et conserver l'un ou l'autre des renseignements suivants : nom, prénom, 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 et date de naissance. De plus, des renseignements relatifs aux activités culturelles, de loisirs et de la situation familiale pourraient également être collectés et conservés.

4.3 COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES LORS DE L'UTILISATION DU SITE INTERNET OU DES SERVICES EN LIGNE

La Ville recueille des 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 de la Ville.

De plus, lors de l'utilisation des services en ligne ou d'une visite sur le site, la Ville ou son mandataire pourrait stocker certains renseignements sur l'ordinateur de l'internaute sous la forme d'un témoin (« cookie ») ou d'un fichier semblable. Les témoins permettent la conservation de certains renseignements à propos de l'utilisation du site Internet ou d'un service en ligne. En ciblant les intérêts et préférences de l'internaute, les témoins permettent donc à la Ville d'améliorer sa prestation de services et l'expérience client. Un témoin pourrait être requis en raison de contraintes technologiques ou de sécurité inhérentes à la navigation sur Internet ou au bon fonctionnement d'un service en ligne.

La plupart 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'utilisateur peut modifier les paramètres de son navigateur afin de refuser les témoins de connexion. L'internaute qui refuse les témoins aura quand même accès au site, mais il est possible que la navigation en soit affectée et que certains services ne soient disponibles.

4.4 FINALITÉ DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS

Lorsque la Ville collecte et conserve des renseignements personnels et confidentiels, son objectif est d'offrir un service personnalisé et sécuritaire aux usagers dans le respect des lois applicables et de ses règles de sécurité. Ainsi, la Ville utilisera les renseignements personnels, confidentiels ou techniques recueillis aux fins suivantes :

- vérifier l'identité de l'utilisateur ;
- assurer la protection de l'utilisateur et celle de la Ville contre la fraude et les fausses déclarations ;
- offrir une prestation de service personnalisée ;
- déterminer l'admissibilité aux services offerts par la Ville ;

- suivre les requêtes de services auprès de la Ville et de ses mandataires ;
- communiquer de l'information aux citoyens qui le souhaitent, sur les services et programmes en vigueur ;
- élaborer des statistiques ;
- améliorer les services offerts.

5. DROIT DE RECTIFICATION, DE RETRAIT ET DE DESTRUCTION

Le citoyen peut demander que ses renseignements soient corrigés, détruits ou qu'ils ne soient plus utilisés pour les fins pour lesquels ils ont été recueillis.

Conformément à la *Loi sur les archives* (RLRQ, chapitre A-21.1), au calendrier de conservation et au plan de classification de la Ville, les renseignements sont conservés pour la période prévue et sont par la suite détruits.

Conformément aux lois applicables, la Ville de Lebel-sur-Quévillon s'engage à respecter toute demande de retrait, de rectification et de destruction, à moins d'obligations juridiques à l'effet contraire.

6. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La Ville utilise largement les technologies de l'information pour supporter ses processus d'affaires afin d'offrir une prestation de services conforme à sa déclaration de services.

Tous les renseignements personnels et confidentiels collectés sont conservés dans un environnement sécurisé. Le personnel et ses mandataires sont tenus de respecter la confidentialité des informations. La Ville met en place des mesures de sécurité et de gestion des accès adéquates, utiles et nécessaires selon le niveau de sensibilité des renseignements traités. Seules les personnes devant avoir accès aux renseignements dans le cadre de leur fonction peuvent le faire.

La Ville intègre les innovations technologiques afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des transactions et des renseignements dans ses différents modes de prestation de services.

7. RESPONSABILITÉ DE L'USAGER

- 7.1 L'utilisateur est responsable de l'information qu'il achemine à la Ville de Lebel-sur-Quévillon 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.
- 7.2 L'utilisateur doit également 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.
- 7.3 Dans l'éventualité où la confidentialité de ses renseignements venait à être compromise ou son identité usurpée, l'utilisateur est tenu d'en aviser la Ville le plus tôt possible en contactant le service concerné.

8. RESTRICTIONS RELATIVES À L'ACCÈS AUX SERVICES

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

9. DÉCLARATION D'INCIDENT

La Ville s'engage à informer les usagers en cas d'incident affectant la protection des renseignements personnels.

10. LIENS AVEC D'AUTRES SITES

Le site Internet de la Ville propose des hyperliens vers d'autres sites.

Les renseignements échangés sur ces sites ne sont pas assujettis à la présente politique de confidentialité et de sécurité, mais à celle du site externe.

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

11. RÉSEAUX SOCIAUX

La présence de la Ville sur le Web, les médias sociaux ou toutes autres tribunes vise à créer des espaces permettant des échanges constructifs. Les citoyens sont invités à enrichir la discussion et à participer à la vie démocratique.

Pour assurer un climat harmonieux, courtois et respectueux, les contenus publiés par les utilisateurs doivent concerner les activités de la Ville et se conformer aux règles de bonne conduite.

Les plateformes de la Ville sont apolitiques et visent à favoriser la participation citoyenne.

La Ville se réserve le droit de masquer ou supprimer, sans préavis, tout contenu qu'elle juge inapproprié, ne respectant pas les lois et la réglementation en vigueur ou les conditions d'utilisation des réseaux sociaux, notamment dans les cas suivants :

- Propos haineux, diffamatoires, discriminatoires, homophobes, racistes, sexistes ou irrespectueux ;
- Contenu comprenant une attaque personnelle, une insulte, des menaces ou du harcèlement ;
- Contenu offensant ou portant atteinte à la vie privée ou à la réputation d'autrui ;
- Propos comprenant un langage grossier, incendiaire ou des jurons ;
- Contenu pornographique, vulgaire, obscène ou sexuellement explicite ;
- Contenu suggérant ou incitant à commettre des activités illégales ;
- Contenu répétitif ou hors sujet ;
- Contenu comprenant des renseignements personnels (adresse, numéro de téléphone ou adresse courriel) à propos d'un autre utilisateur, d'un citoyen ou d'un employé de la Ville ;

- Contenu constituant de la désinformation ou de la propagande ;
- Contenu à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel (à l'exception de certaines campagnes élaborées par la Ville) ;
- Message contenant un ou des mots en majuscules (à l'exception des sigles et des acronymes) puisque l'utilisation de majuscules est considérée comme un cri et peut être interprétée comme de l'agressivité ;
- Tout commentaire publié dans une autre langue que le français ou l'anglais.

Les citoyens sont responsables du contenu de leurs propos et de la vérification de l'exactitude des affirmations diffusées. La Ville n'est pas responsable des propos ou du contenu des sites publiés par les citoyens, notamment par envoi d'hyperliens.

La Ville peut également bloquer ou bannir un abonné si elle constate que ce dernier enfreint les règles de bonne conduite de façon grave ou répétée.

Il est à noter que la Ville répond aux interpellations des citoyens sur les médias sociaux dans les meilleurs délais possibles, mais qu'elle ne peut traiter les demandes pressantes qui lui sont signalées par ces plateformes.

La Ville se réserve le droit de modifier sa nétiquette ou de fermer l'un de ses médias sociaux ou plateformes numériques en tout temps, sans préavis.

12. RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La responsable de l'accès à l'information et la responsable de la protection des renseignements personnels de la Ville sont chargées de s'assurer du respect du volet protection des renseignements personnels et confidentiels de la politique.

Le responsable de la sécurité de l'information numérique de la Ville est chargé de s'assurer du respect du volet de la sécurité de l'information numérique de la politique.

13. POUR PLUS D'INFORMATION, COMMENTAIRES OU PLAINTES

Pour toute question, commentaires ou plaintes sur cette politique ou son application, le citoyen peut communiquer avec la Direction générale de la Ville.

Le citoyen qui n'est pas satisfait de la réponse obtenue peut contacter par écrit le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels :

Ville de Lebel-sur-Quévillon
a/s du Responsable de l'accès à l'information
500, place Quévillon
Lebel-sur-Quévillon, (Québec) J0Y 1X0

14. MODIFICATION À LA POLITIQUE

La présente politique peut être modifiée en tout temps et sans avertissement par la Ville. En cas de modifications apportées à cette politique, la Ville publiera ces modifications sur le site de la Ville.

15. ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique et les modifications qui y sont apportées entrent en vigueur à la date de son adoption par le conseil municipal.

16. ANNEXE – RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les rôles et responsabilités détaillés des différents intervenants concernés sont décrits dans le cadre de gestion de la sécurité de l'information de la Ville, qui découle de la présente politique. Le schéma ci-dessous résume les rôles et responsabilités des principaux intervenants.

CONSEIL MUNICIPAL

- Adopte la Politique de sécurité de l'information et ses modifications ;
- Approuve les orientations générales soumises par le comité exécutif en matière de sécurité de l'information.

DIRECTION GÉNÉRALE

- Supporte activement la Politique de sécurité de l'information au moyen de directives claires, d'un engagement franc, d'attribution de fonctions explicites et d'une reconnaissance des responsabilités liées à la sécurité de l'information.

COMITÉ DE SÉCURITÉ INFORMATION

- Recommande au conseil municipal l'adoption de la Politique de sécurité de l'information et ses modifications ;
- Recommande les orientations générales en matière de sécurité de l'information, établit les priorités et tient lieu de forum de coordination et de concertation relativement à la sécurité de l'information ;
- Soutient la Direction générale dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations en matière de sécurité de l'information ;
- Intervient au niveau stratégique et tactique en matière de sécurité de l'information ;
- Assure une approche intégrée en sécurité en considérant tous les aspects inhérents.

RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

- Soutient le comité de sécurité de l'information dans la détermination des orientations stratégiques et des priorités d'intervention en matière de sécurité de l'information ;
- Sensibilise de manière continue les utilisateurs quant à la sécurité des actifs informationnels ;
- De manière générale, assure le suivi de la Politique de sécurité de l'information et des mesures implantées en fonction de celle-ci.

CADRE D'UNE UNITÉ ADMINISTRATIVE

- S'assure du respect de la Politique de sécurité de l'information par les employés en les sensibilisant à cette politique et à son respect, ainsi qu'en gérant leurs accès aux actifs informationnels ;
- À titre de détenteur d'actifs informationnels, assure la protection adéquate des informations et des processus d'affaires qui lui sont confiés ;
- Collabore avec le responsable de la sécurité de l'information.

EMPLOYÉ

- Respecte la Politique de sécurité de l'information et l'ensemble des mesures implantées en fonction de celle-ci ;
- Utilise les actifs informationnels uniquement dans le cadre de ses fonctions et aux fins auxquels ils sont destinés ;
- Signale sur-le-champ à son gestionnaire toute atteinte aux tentatives d'atteinte à la sécurité de l'information.

UTILISATEUR

- Respecte la Politique de sécurité de l'information et l'ensemble des mesures implantées en fonction de celle-ci ;
- Utilise les actifs informationnels uniquement aux fins auxquels ils sont destinés.