



**MUSÉE DE LA
CIVILISATION**

Québec 

**Directive portant sur l'encadrement des sondages, des
plaintes ainsi que sur la formation des employés et leurs
rôles et responsabilités en matière de protection des
renseignements personnels**

1. Préambule

Dans le cadre de ses activités, le Musée de la civilisation (ci-après « Musée »), collecte, utilise, communique, conserve et détruit des renseignements personnels pour ses besoins et ceux de la Fondation du Musée de la civilisation. Or, l'utilisation de ceux-ci doit être circonscrite par des règles permettant d'assurer leur protection.

Cette directive permet donc, notamment, d'établir les règles à suivre par tous les employés du Musée étant appelés à consulter et traiter les renseignements personnels détenus par le Musée.

2. Cadre de référence

Cette directive s'inscrit dans le cadre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ c. A-2.1) (ci-après « Loi sur l'accès ») et de ses règlements.

Elle respecte également les politiques et directives mises en place au Musée, notamment le cadre applicable en matière de sécurité de l'information.

Cette directive poursuit les objectifs suivants :

- définir les rôles et responsabilités des employés du Musée en matière de protection des renseignements personnels ;
- définir le processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels;
- préciser l'offre de formation et de sensibilisation disponible aux employés du Musée en matière de protection des renseignements personnels;
- mettre en place des mesures de protection à prendre à l'égard des sondages.

3. Définitions

« **Comité AIPRP** » : Comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels;

« **Cycle de vie** » : L'ensemble des étapes visant le traitement des renseignements personnels, de leur collecte à leur destruction, incluant sans s'y limiter, leur conservation, leur utilisation, leur transfert et leur communication;

« **EFVP** » : Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est une analyse d'impact réalisée en début de projet, à l'aide de la procédure et des gabarits établis par le Musée et qui permet d'évaluer sa conformité et les mesures mises en place afin de protéger adéquatement les renseignements personnels visés.

« **Loi sur l'accès** » : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;

« **Plainte** » : Une plainte est l'expression d'une insatisfaction pour laquelle un préjudice peut être invoqué et une action corrective demandée;

« **Renseignements personnels** » : Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier, seul ou en combinaison avec d'autres; le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel concernant cette personne;

« **Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels** » ou « **Responsable AIPRP** » : Le président-directeur général ou la personne désignée par celui-ci conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;

« **Sondage** » : Processus de collecte de données par l'entremise d'un questionnaire, visant à donner une indication quantitative des opinions ou des comportements d'une population donnée.

4. **Publication**

Conformément à l'article 63.3 de la Loi sur l'accès, la présente directive doit être publiée sur le site internet du Musée sous l'onglet « accès à l'information ».

5. **Rôles et responsabilités du personnel**

Le cycle de vie des renseignements personnels se décline en 5 grandes étapes : la collecte, l'utilisation, la communication, l'entreposage et la destruction. À chacune de ces étapes, le personnel du Musée exerce un rôle à l'égard des renseignements personnels sous sa responsabilité.

À titre de rappel, le Musée est en tout temps responsable des renseignements personnels qu'il détient et doit en assurer la protection.

5.1. **Emplacement géographique**

Dans le cadre du traitement des renseignements personnels, le Musée favorise l'utilisation d'outils permettant de conserver les renseignements personnels au Québec, dans le respect de la Loi sur les contrats des organismes publics et des accords commerciaux et traités en vigueur.

Si un employé souhaite collecter, utiliser, communiquer, conserver ou détruire des renseignements personnels à l'extérieur du Québec, que ce soit dans le reste du Canada ou partout ailleurs dans le monde, il doit effectuer préalablement une EFVP, dont le résultat devra conclure que les renseignements personnels concernés pourront bénéficier d'une protection adéquate.

5.2. La collecte

Tout employé du Musée doit s'assurer, lorsqu'il veut procéder à la collecte de renseignements personnels, que toutes les conditions applicables au consentement et aux fins de la collecte sont respectées.

Au besoin, il consulte le Responsable AIPRP ou le CAIPRP afin d'obtenir des indications.

5.2.1. Consentement

Le Musée doit obtenir le consentement manifeste, libre et éclairé de toute personne visée par une collecte. Ce consentement doit être donné à chaque nouvelle fin d'utilisations et est présenté distinctement de toute autre information, si le consentement est demandé par écrit.

Si un tiers est impliqué dans le traitement d'un renseignement personnel, peu importe le moment de son cycle de vie, les employés ou collaborateurs du Musée doivent s'assurer que les personnes concernées en seront correctement avisées.

5.2.2. Limiter la collecte

Un employé du Musée ne doit pas collecter de renseignements personnels superflus ou qui ne s'inscrivent pas directement avec la finalité poursuivie par la collecte.

5.3. L'utilisation

Un employé du Musée peut utiliser des renseignements personnels lorsque le Musée lui en donne l'accès. Il doit les utiliser dans le respect du consentement qui y est attaché. Il peut également utiliser des renseignements personnels à une autre fin si celle-ci est compatible avec les fins d'utilisation d'origine.

Dans ce dernier cas, l'employé doit obtenir l'autorisation écrite du Comité d'intendance de données.

5.3.1. Bénéfices pour les personnes visées

Le Musée peut également utiliser des renseignements personnels sans avoir obtenu le consentement des personnes visées si le comité AIPRP convient que cette utilisation est manifestement dans l'intérêt de ceux-ci.

5.3.2. Fins d'études, de recherche ou de production de statistiques

Le Musée peut également utiliser des renseignements personnels sans avoir obtenu le consentement des personnes visées, si les renseignements personnels sont dépersonnalisés et qu'ils sont utilisés à des fins d'études, de recherche ou de production de statistiques.

5.3.3. Application d'une loi au Québec

Le Musée peut également utiliser des renseignements personnels sans avoir obtenu le consentement des personnes concernées lorsqu'il en est requis par une loi applicable au Québec.

5.4. La communication

Un employé du Musée ne doit pas communiquer de renseignements personnels à des tiers, à moins d'avoir obtenu le consentement des personnes visées. Il doit également s'assurer que ce tiers dispose des moyens appropriés afin de protéger les renseignements personnels qu'il lui transmet.

Il est également proscrit de communiquer des renseignements personnels à un collègue du Musée qui n'a pas été autorisé à avoir accès à ces renseignements personnels. Si un document doit être transmis à une personne n'ayant pas accès aux renseignements personnels et qu'il comporte de tels renseignements, ceux-ci doivent être retirés afin de ne pas permettre l'identification des personnes concernées.

5.4.1. Communication sans consentement

Un employé du Musée peut communiquer des renseignements sans consentement dans les cas suivants :

- En application d'une loi applicable au Québec;
- En application d'une convention collective, d'un décret, d'un arrêté, d'une directive ou d'un règlement qui établissent des conditions de travail;
- Si une personne ou un organisme veut utiliser des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques, sans qu'il soit possible de communiquer ces renseignements de manière dépersonnalisée. À ce titre, les employés impliqués à cette communication doivent s'assurer de respecter la directive applicable;
- À un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement si cette communication est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- À une personne ou un organisme si cette communication est nécessaire dans le cadre de la prestation d'un service à rendre à la personne concernée par un organisme public, notamment aux fins de l'identification de cette personne.

Il est de la responsabilité d'un employé du Musée d'aviser le responsable AIPRP d'une telle communication, afin qu'il puisse en prendre connaissance, évaluer les circonstances d'une telle communication et émettre des recommandations, en collaboration avec le CAIPRP.

Le responsable AIPRP est tenu de consigner ces communications dans le registre prévu par l'article 67.3 de la Loi sur l'accès.

5.5. La conservation

Un employé du Musée doit conserver les renseignements personnels dont il a l'accès de manière sécuritaire. À ce titre, il utilise des outils qui sont autorisés par le Musée et ne peut créer des copies de documents regroupant des renseignements personnels.

5.6. La destruction

Un employé du Musée doit respecter le calendrier de conservation du Musée. Il doit à cet égard détruire les renseignements personnels dont il est responsable lorsque les fins d'utilisations attachées à ceux-ci sont révolues, sous réserve dudit calendrier.

La destruction d'un renseignement personnel doit être faite d'une manière permettant d'assurer sa confidentialité.

6. Incident de confidentialité

Si un employé du Musée est conscient d'une utilisation non conforme d'un renseignement personnel, à toute étape du cycle de vie de celui-ci, il doit en aviser le responsable AIPRP afin qu'il puisse prendre en charge la situation et y remédier rapidement.

7. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Un employé du Musée a l'obligation d'effectuer une EFVP lorsqu'il coordonne un projet visé par les situations suivantes :

- Pour communiquer sans consentement des renseignements personnels :
 - À des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques;
 - À un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement lorsque cette communication est nécessaire à l'exercice des attributions de l'organisme receveur ou à la mise en œuvre d'un programme dont cet organisme à la gestion;
 - À un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement lorsque la communication est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
 - À une personne ou à un organisme lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient;
 - À une personne ou à un organisme si cette communication est nécessaire dans le cadre de la prestation d'un service à rendre à la personne concernée par un organisme public, notamment aux fins de l'identification de cette personne.
- Pour 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;

- Pour recueillir des renseignements personnels si cela est nécessaire à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme d'un organisme avec lequel le Musée collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune;
- Pour communiquer à l'extérieur du Québec un renseignement personnel.

8. Plaintes

8.1. Modalités de traitement des plaintes

Toute plainte est traitée afin d'en assurer la confidentialité. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue. Les informations transmises lors de la formulation d'une plainte sont utilisées uniquement dans le cadre du traitement de cette plainte.

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct, conservé sur les serveurs sécurisés du Musée. Ces dossiers regroupent l'information pertinente au traitement de la plainte, notamment :

- La plainte écrite;
- L'accusé de réception;
- Tout document pertinent au traitement d'une plainte;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte;
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

En transmettant une plainte, le plaignant accepte que ses renseignements personnels soient utilisés par le responsable AIPRP et de tout autre employé ou collaborateur impliqués dans le traitement de la plainte. Ces renseignements sont conservés pour une période de 5 ans suivant la résolution de la plainte ou à jusqu'à l'épuisement des recours légaux.

8.2. But de la procédure de traitement des plaintes

Le Musée se dote d'une procédure de traitement des plaintes visant à mettre en place un processus équitable et transparent. Cette procédure a également pour but de permettre à toute personne d'exprimer son insatisfaction et d'assurer l'amélioration constante des services du Musée en matière de protection des renseignements personnels.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières du Musée et sans qu'une plainte écrite ait été déposée par un individu.

8.3. Contenu d'une plainte

Toute plainte doit contenir les informations suivantes :

- Date;
- Identification et coordonnées du plaignant;
- Qualité du plaignant (en son nom personnel, en tant que tuteur ou titulaire de l'autorité parentale);
- Exposé détaillé des motifs de soutien à la plainte et, le cas échéant, tout document pertinent à l'analyse de cette dernière.

8.4. Réception d'une plainte

Toute plainte doit être transmise par voie électronique, au responsable désigné, à l'adresse courriel suivante : acces.information@mcq.org.

Un employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente directive et l'inviter à faire parvenir sa plainte par écrit.

8.5. Processus du traitement des plaintes

Le Musée doit accuser réception d'une plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception. L'accusé de réception doit contenir les informations suivantes :

- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une description des éléments manquants à la plainte et la mention que les modifications doivent être apportées à la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de l'avis, sans quoi la plainte sera réputée abandonner;
- La présente procédure de traitement des plaintes.

Le processus de traitement des plaintes est enclenché lors de l'envoi de l'accusé de réception. Le traitement d'une plainte doit être effectué dans les 30 jours suivant la date d'envoi de l'accusé de réception. Dans l'éventualité où une plainte ne peut être traitée dans ce délai, le Musée se réserve le droit de prolonger ce délai, à la condition qu'il envoie un avis au plaignant lui indiquant les démarches entreprises pour traiter la plainte au moment de l'envoi de l'avis, des motifs du retard et du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable du traitement de la plainte doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

Il est possible, en tout temps pendant le processus de traitement des plaintes, jusqu'à l'envoi de la décision finale, de retirer une plainte, en envoyant un avis à cet effet à l'adresse suivante : acces.information@mcq.org.

9. Formations offertes aux employés en matière de PRP

Tous les employés du Musée doivent suivre une formation d'introduction sur la gestion intégrée des documents (GID) ainsi que des formations en matière de cybersécurité.

À cette offre s'ajoutent également deux formations portant sur la protection des renseignements personnels. Les formations pertinentes sont présentées à l'annexe A.

10. Sondages

Les sondages sont des outils qui permettent au Musée de connaître l'opinion de ses visiteurs. Ils permettent également de tenir des statistiques concernant ses visiteurs et de comprendre leurs intérêts. Cette information est essentielle au Musée afin de lui permettre d'améliorer ses services et d'offrir une expérience de qualité. Vu leur importance et leurs enjeux en matière de protection des renseignements personnels, ils nécessitent un encadrement adéquat pour assurer la protection de l'information qu'ils contiennent.

Avant d'effectuer un sondage, les employés du Musée doivent procéder à l'évaluation de celui-ci. Cette évaluation doit permettre de conclure qu'il est éthique de recourir à ce sondage, compte tenu de sa nécessité, de la sensibilité des renseignements personnels visés et de sa finalité d'utilisation.

11. Modalités d'application

La direction de l'administration et du secrétariat général est responsable de l'application, de la diffusion et de la mise à jour de la présente directive. Elle peut édicter toute procédure découlant de la présente directive.

12. Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le jour de son adoption par le président-directeur général. Elle peut être révisée au besoin ou au minimum tous les 5 ans.

Adoptée le 24 novembre 2023



Stéphan La Roche
Président-directeur général

Annexe A

Formation	Description
Introduction à la protection des renseignements personnels	Cette formation permet de sensibiliser les employés du Musée aux nouvelles obligations en matière de protection des renseignements personnels.
La protection des renseignements personnels au Musée : concepts et mécanismes	Cette formation permet aux employés du Musée de faire le lien entre les concepts liés à la protection des renseignements personnels, aux mesures et mécanismes mis en place au Musée pour en assurer la protection et de faire la promotion de bonnes pratiques.
Gestion intégrée des documents (GID)	Cette formation a pour but de familiariser les nouveaux employés du Musée aux bonnes pratiques en gestion des documents et aux règles de nomenclature.
Cybersécurité	Cette formation a pour but de familiariser les nouveaux employés du Musée aux risques liés à l'utilisation d'outils technologiques au travail. Elle permet aux employés de reconnaître différents risques informatiques pouvant mettre en péril l'information et les systèmes du Musée, et fournit certains trucs et astuces visant à contrer ces menaces.