

POLITIQUE DE COMMUNICATIONS ET DE CONFIDENTIALITÉ

**RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT
GASPÉSIE – ÎLES DE LA MADELEINE**

PROVINCE DE QUÉBEC

POLITIQUE no 6

CONCERNANT LA CONFIDENTIALITÉ

TABLE DES MATIÈRES

ADOPTION RESOLUTION #R17 - 17	3
POLITIQUE	4
1. OBJET	4
2. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS ET CONFIDENTIALITE	5
2.1. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	5
2.2. FORMULAIRES ET INTERACTIVITE	6
2.3. FICHIERS JOURNAUX ET TEMOINS	6
2.4. DROIT D'OPPOSITION ET DE RETRAIT	6
2.5. DROIT D'ACCES	7
2.6. SECURITE	7
3. DIVULGATION D'INFORMATIONS PUBLIQUES	7
3.1 RECEPTION ET TRAITEMENT DE DEMANDES D'ACCES A L'INFORMATION	7
4. COMMUNICATIONS DANS LE CADRE DE L'EXERCICE DES FONCTIONS	7
4.1. TYPES DE COMMUNICATION CONCERNES	8
4.2. ENCADREMENT DES COMMUNICATIONS	8
4.3. IDENTIFICATION LORS D'EMISSIONS DE COMMUNICATIONS	8
4.4. SUIVI DES DEMANDES DE FINS DES COMMUNICATIONS	8
5. COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET RELATIONS AVEC LES MEDIAS	9
5.1 COMMUNIQUE DE PRESSE	9
5.2 ENTREVUES ET PORTE-PAROLES	9

ADOPTION

Politique adoptée lors de la réunion régulière du conseil de la Régie intermunicipale de transport Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine tenue le 20 avril 2017 à 12 h 00 à l'Hôtel et Cie à Sainte-Anne-des-Monts, sous la présidence de Daniel Côté.

RÉSOLUTION # R17 - 17

RÉSOLUTION CONCERNANT L'ADOPTION D'UNE POLITIQUE DE COMMUNICATIONS ET DE CONFIDENTIALITÉ

IL EST PROPOSÉ par Nadia Minassian et unanimement résolu d'adopter la politique de communications et de confidentialité tel que présentée.

POLITIQUE

COMMUNICATIONS ET CONFIDENTIALITÉ

1. OBJET

D'une part, la Régie intermunicipale du transport de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine (« Régie ») accorde une grande importance à la diffusion d'une image cohérente pour l'ensemble de ses services et à la transmission claire et précise de renseignements, dans le respect des normes en vigueur.

D'autre part, compte tenu du développement des nouveaux outils de communication et d'opérations, il est nécessaire de porter une attention particulière à la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

La présente politique a pour objectifs de :

- Favoriser une image stable de la Régie ;
- Mettre en place les conditions pour que les communications de la Régie soient constantes et cohérentes ;
- Respecter la Loi sur l'Accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (A-2.1 LRQ) ;
- Respecter la Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique ou Loi canadienne anti-pourriel (C28).

1.1. DIFFUSION

Cette politique doit être formellement remise à tous les employés de la Régie, ainsi qu'aux employés de ses partenaires et aux membres de son conseil d'administration. Tous doivent lire et comprendre la présente politique. Un hyperlien qui dirige vers le site Web de la RÉGIM, où se trouve cette politique, doit être présent dans tout envoi groupé de communication électronique à connotation commerciale.

2. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS ET CONFIDENTIALITE

La Régie s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels collectés et à ne vendre aucun renseignement personnel.

Cette section concernant la collecte de renseignements et la confidentialité s'adresse particulièrement mais non exclusivement aux internautes, aux clients de la Régie ainsi qu'au grand public, mais touche également les employés de la Régie.

2.1. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre de diverses activités, notamment :

- La vente de titres de transport ;
- La réservation de trajets ;
- La diffusion d'une infolettre ou d'une revue de presse ;
- La diffusion de messages-textes relatifs à l'état du réseau ;
- Les promotions ;
- Le développement d'opportunités de transport durable (ex. : covoiturage) ;
- Etc. ;

la Régie peut être appelée à collecter les renseignements suivants :

- Nom ;
- Prénom ;
- La fonction, l'entreprise ou l'organisme représenté ;
- Adresse postale ;
- Code postal ;
- Adresse électronique ;
- Numéro de téléphone / cellulaire / télécopieur ;
- Genre / sexe ;
- Âge / date de naissance ;
- Besoins de déplacements ou de transport ;
- Besoins de transport de bagages ;
- Photo ;
- Preuve d'identité ;
- Preuve d'inscription à un établissement scolaire ou carte étudiante.

Les renseignements personnels que collecte la Régie sont recueillis au travers de formulaires, par courriel, par téléphone, par message texte ou grâce à l'interactivité établie entre le public et le site Web de la Régie ou la présence de la Régie sur les réseaux sociaux. La Régie peut utiliser également, comme indiqué dans la section suivante, des fichiers témoins et/ou journaux pour réunir des informations concernant sa clientèle.

Les renseignements relatifs aux contacts de la Régie peuvent être enregistrés dans les logiciels « Contacts », « Filemaker », « Fraxion », « Parcours » et documents Excel ou plateformes Web telles que « Mailchimp », « Montrajet.ca » ou « Twilio », d'ordinateurs protégés par mots de passe.

Les employés de la Régie sont invités à conserver :

- Pour tous les contacts, la date et la source du contact ;
- Pour tous les clients auxquels des communications commerciales promotionnelles sont transmises, la date de la dernière transaction ;
- S'il y a lieu, le courriel de consentement à recevoir des communications commerciales ou promotionnelles, et ce, pour un délai de 3 ans ;
- Pour les non-clients, la date de la dernière demande d'information reçue ;
- Pour tous ceux qui ont consenti à recevoir de l'information, la date, la forme et la référence de l'original du consentement offert.

Tout contact qui ne répond pas à ces critères ne doit pas recevoir de communication électronique commerciale ou promotionnelle de la part des employés de la Régie, et devrait être retiré des contacts enregistrés des employés de la Régie.

Dans le cas de communications électroniques à finalité non commerciale, les employés de la Régie doivent s'assurer de ne jamais proposer d'acheter un produit ou un service dans le futur sans avoir obtenu le consentement de la personne auparavant.

2.2. FORMULAIRES ET INTERACTIVITE

Des renseignements personnels des usagers et du public sont collectés par le biais de formulaires, à savoir :

- Plaintes ;
- Suggestions ;
- Commentaires ;
- Demandes d'information ;
- Demandes de réservation ;
- Demandes de trajet spécial ;
- Concours ;
- Sondage ;
- Achat de titres de transport ;
- Inscription à une liste de diffusion par courriel ou message texte ;
- Etc.

La Régie utilise les renseignements collectés par les moyens énumérés ci-dessus pour les finalités suivantes :

- Amélioration des services ;
- Suivi et réponse aux besoins de transport ;
- Suivi et réponse aux demandes d'information ;
- Diffusion d'actualités, d'informations, d'alertes, ou d'offres promotionnelles ;
- Statistiques et gestion du site Web (présentation, organisation) ;
- Vente de titres de transport ;
- Contact.

2.3. FICHIERS JOURNAUX ET TEMOINS

La Régie pourrait recueillir certaines informations par le biais de fichiers journaux (log file) et de fichiers témoins (cookies). Il s'agit principalement des informations suivantes :

- Adresse IP ;
- Système d'exploitation ;
- Pages visitées et requêtes ;
- Heure et jour de connexion.

Si la Régie avait recours à de tels fichiers, cela serait aux fins de :

- Amélioration du service et accueil personnalisé ;
- Profil personnalisé de besoins ;
- Suivi de demandes de services ou d'informations ;
- Statistique.

2.4. DROIT D'OPPOSITION ET DE RETRAIT

La Régie s'engage à offrir à sa clientèle et au public un droit d'opposition et de retrait quant aux renseignements personnels les concernant.

Le droit d'opposition s'entend comme étant la possibilité offerte aux internautes de refuser que leurs renseignements personnels soient utilisées à certaines fins mentionnées lors de la collecte. Le droit de retrait s'entend comme étant la possibilité offerte aux internautes de demander à ce que leurs renseignements personnels ne figurent plus, par exemple, dans une liste de diffusion.

L'exercice de ce droit se fera :

- Par courrier au : 550-A, boulevard Perron, Carleton-sur-Mer (Québec) G0C 1J0.
- Par courriel au : regim@regim.info ou en répondant directement à un courriel reçu de quelque employé que ce soit de la Régie.
- En cliquant sur l'hyperlien qui dirige vers un formulaire de désinscription, présent dans chaque envoi SMS.

Le traitement des désinscriptions est réalisé par la Régie dans un délai de moins de 72 heures.

2.5. DROIT D'ACCES

La Régie s'engage à reconnaître un droit d'accès et de rectification aux personnes concernées désireuses de consulter, modifier, voire radier les informations les concernant.

L'exercice de ce droit se fera :

- Par courrier au : 550-A, boulevard Perron, Carleton-sur-Mer (Québec) G0C 1J0.
- Par courriel au : regim@regim.info.

2.6. SECURITE

Les renseignements personnels que la Régie collecte sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour la Régie sont tenues de respecter la confidentialité de des informations de la clientèle et du public en général.

La Régie s'engage à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la confidentialité des transactions. Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsque l'on utilise Internet pour transmettre des renseignements personnels.

3. DIVULGATION D'INFORMATIONS PUBLIQUES

La Régie s'engage à fournir toute information qui doit être rendue publique en vertu de la Loi sur l'Accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (A-2.1 LRQ).

Cette section concernant les informations publiques s'adresse particulièrement mais non exclusivement aux employés de la Régie ainsi qu'au grand public.

3.1 RECEPTION ET TRAITEMENT DE DEMANDES D'ACCES A L'INFORMATION

Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents de la Régie tel que décrit dans la Loi sur l'Accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (A-2.1 LRQ).

Le droit d'accès est gratuit, et s'exerce sous réserve des droits relatifs à la propriété intellectuelle et de la protection des renseignements personnels.

La Régie doit rapidement donner suite à toute demande, et ce, dans un délai maximal de 20 jours après la réception de la demande.

L'exercice de ce droit se fera :

- Par courrier au : 550-A, boulevard Perron, Carleton-sur-Mer (Québec) G0C 1J0.
- Par courriel au : regim@regim.info.
- Par téléphone au : 418 364-0841.

4. COMMUNICATIONS DANS LE CADRE DE L'EXERCICE DES FONCTIONS

La Régie désire que l'ensemble des communications faites en son nom soient réalisées de manière efficace, respectueuse et conforme à la Loi canadienne anti-pourriel (C28).

Cette section concernant les communications s'adresse particulièrement mais non exclusivement aux administrateurs, employés, sous-traitants et partenaires de la Régie.

4.1. TYPES DE COMMUNICATION CONCERNES

Est concernée toute communication électronique dans laquelle la Régie, ses services ou ses activités sont mentionnées :

- Par courriel individuel ;
- Par infolettre ;
- Message texte par cellulaire (SMS) ;
- Messagerie instantanée ;
- Messages publics ou privés sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Twitter, etc.) ;
- Etc.

Tant les communications :

- à l'intérieur qu'à l'extérieur des heures de travail ;
- réalisées à partir de matériel (ordinateur, tablette, téléphone, etc.) appartenant ou non à la Régie ;

sont concernées, lorsqu'elles font mention de la Régie, de ses services ou de ses activités.

4.2. ENCADREMENT DES COMMUNICATIONS

L'ensemble des communications tel que décrites à l'article 4.1. doivent être réalisées dans le respect des paramètres suivants :

- Le destinataire doit avoir explicitement mentionné son consentement préalable à l'envoi de message à caractère commercial ou promotionnel et connaître la portée de son consentement ;
- Le destinataire doit être en relation d'affaires active avec la Régie;
- L'adresse du destinataire est disponible en ligne et sa fonction professionnelle démontre qu'il pourrait être directement concerné compte tenu le secteur d'activité.

Les employés de la Régie doivent écrire des courriels à un nombre limité de destinataires, dont les adresses courriel sont visibles, c'est-à-dire inscrites dans le champ « Destinataire » et non « Copie-conforme invisible », à l'exception des communiqués de presse.

Il est interdit d'envoyer des courriels à plusieurs destinataires qui ne sont pas déjà en contact ou répondent aux critères énumérés ci-dessus (1^{er} paragraphe de l'article 4.2) si les adresses de courriel des destinataires sont visibles. Dans de tels cas, il est recommandé de procéder par des envois de courriels distincts pour chaque destinataire.

Toutes les communications par courriel des employés doivent être réalisées à partir de leur adresse@regim.info.

4.3. IDENTIFICATION LORS D'EMISSIONS DE COMMUNICATIONS

La signature électronique des courriels de tout employé de la Régie doit contenir :

- Son nom complet ;
- Le titre de son poste au sein de la Régie ;
- Le nom complet de la Régie ;
- Les coordonnées physiques de son bureau ou de l'administration de la Régie ;
- Le numéro de téléphone et l'adresse du site Web de la Régie ;
- La mention qu'il est possible de ne plus recevoir de communications de la part de l'expéditeur, du type : « Si vous ne souhaitez plus recevoir de message de ma part, veuillez me le signaler en me faisant parvenir un courriel ».

Toute communication électronique commerciale ou promotionnelle réalisée à la suite d'un échange téléphonique (par exemple, un appel au numéro sans frais) doit faire précisément référence à la conversation téléphonique en mentionnant la journée et le sujet de la discussion.

4.4. SUIVI DES DEMANDES DE FINS DES COMMUNICATIONS

Toute demande de retrait de liste d'envoi ou de fin de communications doit être traitée et appliquée dans les 72 heures. Tout employé de la Régie qui reçoit une demande de retrait des listes d'envoi doit transmettre immédiatement l'information à l'ensemble de l'équipe, et, selon le cas, mettre à jour la base de données de contacts.

Lorsqu'un employé quitte ses fonctions auprès de la Régie, cette dernière doit conserver son adresse de courriel active pour une période minimale de 60 jours, afin d'en consulter régulièrement les messages, de recevoir et de traiter toute demande visant à ne plus recevoir de courriels de la Régie. Pendant cette période, une réponse automatique doit être mise en place afin que les personnes qui désirent communiquer avec l'ancien employé soient avisées du départ de celui-ci ; et les messages doivent être automatiquement redirigés vers une adresse courriel active d'un autre employé de la Régie.

5. COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET RELATIONS AVEC LES MEDIAS

La Régie souhaite réaliser des communications publiques de manière cohérente et efficace, de manière à transmettre des messages clairs et précis aux médias et à l'ensemble de la population.

Cette section concernant les communications publiques et les relations avec les médias s'adresse particulièrement mais non exclusivement aux administrateurs, employés, sous-traitants et partenaires de la Régie.

5.1 COMMUNIQUES DE PRESSE

Tout sujet pouvant faire l'objet d'un communiqué de presse, ou de toute autre communication de la Régie, doit être soumis à l'Agent au marketing.

Tout communiqué rédigé par l'Agent au marketing doit être approuvé par la Direction générale. Dans certains cas, l'approbation du Président est également requise.

5.2 ENTREVUES ET PORTE-PAROLLES

Toute demande d'entrevue doit être adressée à l'Agent au marketing, qui désigne le porte-paroles en fonction du type d'entrevue demandée. Toute personne (administrateur, membre du personnel ou sous-traitant) sollicitée par un journaliste pour une demande d'entrevue doit référer le journaliste l'agent au marketing.

De manière générale, les porte-paroles de la Régie sont :

- Le Président ;
- Le Vice-président ;
- Le Directeur général.

6. COMMUNICATIONS VIA LES RESEAUX SOCIAUX

Les employés et partenaires de la Régie sont invités à joindre le réseau LinkedIn de la Régie, et à la suivre sur Facebook, Instagram et Twitter.

Sur quelque réseau social que ce soit (LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, SnapChat, etc.), ainsi que dans des messages électroniques par courriel personnel, SMS ou messageries instantanées ou de réseaux sociaux, il est strictement interdit, pour tout employé, partenaire ou administrateur, de :

- Publier de l'information promotionnelle relative à la Régie ;
- Faire référence à des activités commerciales ou promotionnelles de la Régie de sorte que le destinataire pourrait être inciter à acheter un service de transport de la Régie ;
- Publier de l'information négative quant à la Régie ;
- Publier de l'information confidentielle concernant la Régie, ses partenaires ou ses clients.

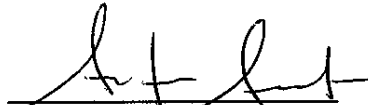
Lorsqu'un employé, un partenaire ou un administrateur juge une information pertinente concernant la Régie à partager sur les réseaux sociaux, il est invité à :

- communiquer avec l'Agent au marketing qui anime les réseaux sociaux e la Régie ;
- partager la publication de la Régie.

7. SIGNATURES



Daniel Côté,
Président



Antoine Audet,
Secrétaire-trésorier