

**POLITIQUE
DE COMMUNICATIONS,
DE CONFIDENTIALITÉ ET DE LA
PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS**

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

POLITIQUE DE COMMUNICATIONS, DE CONFIDENTIALITÉ ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

PROVINCE DE QUÉBEC

POLITIQUE no 6

TABLE DES MATIÈRES

ADOPTION	4
1. OBJET	5
2. DIFFUSION	5
3. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ	6
4. SECURITÉ	7
5. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
6. FINALITES DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	10
7. DROIT D'ACCES, DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT	10
8. INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ	11
9. COMMUNICATIONS DANS LE CADRE DE L'EXERCICE DES FONCTIONS	11
10 COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	12
11 COMMUNICATIONS VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX	13
12 SIGNATURES	13

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

Politique mise à jour lors de la réunion régulière du conseil de la Régie intermunicipale de transport Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine tenue le 28 février 2023 à 16 h à l'Hôtel Baker à Gaspé, sous la présidence de Daniel Côté.

RÉSOLUTION CONCERNANT LE REMPLACEMENT DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATIONS ET DE CONFIDENTIALITÉ PAR LA POLITIQUE DE COMMUNICATIONS, DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

RÉSOLUTION # R-2024 – 07

IL EST PROPOSÉ par Nicole Lagacé et unanimement résolu d'adopter la politique de communications, de confidentialité et de la protection des renseignements personnels tel que présentée.

POLITIQUE COMMUNICATIONS, CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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 personnels, dans le respect des normes et lois en vigueur.

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

La Régie 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, c. A-2.1, la « Loi sur l'accès »), à la Loi sur les archives (RLRQ, c. A-21.1), à la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, c. C-1.1), au Code civil du Québec (RLRQ, 1991, c. 64) et à la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12).

La Régie reconnaît l'importance de la protection de la vie privée, de la sécurité et de la confidentialité des renseignements personnels qu'elle recueille et conserve. Elle s'engage ainsi à respecter les dispositions, les valeurs et les principes fondamentaux établis par les législations applicables.

La Régie s'assure également de mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de garantir le respect de la vie privée, la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont communiqués dans l'exercice de ses activités.

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 antipourriel (C28) ;
- Assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels détenus par la Régie contre la consultation, l'utilisation ou la divulgation non autorisée de ceux-ci ;
- Protéger les renseignements personnels contre toute atteinte à leur intégrité ;
- Déterminer les règles relatives à la disponibilité des renseignements, à leur collecte, utilisation, conservation, communication et destruction ainsi qu'aux droits d'accès et de rectification des renseignements personnels ;
- Définir les moyens employés par la Régie pour les renseignements personnels qu'elle récolte ;
- Prévoir les règles internes encadrant la gouvernance de ces renseignements et établir le partage des responsabilités en ce qui a trait à leur application.

2. DIFFUSION

Cette politique doit être formellement remise à tous les employés de la Régie, ainsi qu'aux employés de ses partenaires ainsi qu'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 RÉGÎM, où se trouve la présente politique, doit être présent dans l'ensemble des envois groupés de communication électronique à connotation commerciale.

2.1. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés, administrateurs et mandataires de la Régie qui ont accès, dans le cadre de leurs fonctions, à des renseignements personnels.

Elle s'applique également aux renseignements personnels détenus par la Régie qui, dans l'exercice de ses activités, quels qu'en soient leur format et leur support, et que leur conservation soit assurée par la Régie et par le fournisseur de services.

Cependant, les catégories suivantes de renseignements personnels ne sont pas soumises aux exigences applicables de la Loi sur l'accès et, par conséquent, à la présente politique :

Un renseignement personnel à caractère public, notamment un renseignement personnel qui concerne l'exercice par la personne concernée d'une fonction au sein de la Régie, 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 ;

Un renseignement personnel qui a été anonymisé conformément à la Loi sur l'accès de sorte qu'il ne permet plus, une fois anonymisé de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

2.2. CONSENTEMENT

La Régie obtient le consentement à la collecte des renseignements personnels, de leur utilisation et de leur communication. Les renseignements personnels sont recueillis directement auprès de l'utilisateur et les informations fournies par ce dernier doivent être exactes, complètes et à jour.

- Le consentement doit être manifeste ;
- Le consentement doit être libre ;
- Le consentement doit être éclairé ;
- Le consentement doit être donné à des fins spécifiques ;
- Le consentement doit être donné pour une durée spécifique.

2.3. Retrait de consentement

Il n'est généralement pas possible de retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels pour la gestion et l'administration des services de la Régie. En effet, les utilisations des renseignements personnels recueillis qui sont décrites ci-dessous sont requises aux fins de la gestion et de l'exploitation des services de la Régie.

Toute personne est en droit de retirer son consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, le cas échéant, la Régie ne sera plus en mesure de lui donner accès à ses services.

3. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉS

Cette section concerne la collecte des renseignements personnels et leur confidentialité. Elle s'adresse particulièrement à l'ensemble des employés de la Régie, mais également aux internautes, aux clients de la Régie ainsi qu'au grand public.

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

La Régie offre une formation en matière de collecte et de protection des renseignements personnels à l'ensemble de ses employés afin d'assurer des pratiques respectueuses de la vie privée et ainsi veiller à ce que leurs actions soient conformes à la présente politique. Cette formation est mise à jour régulièrement afin d'en assurer la conformité aux lois applicables.

3.1. RÈGLES ET PROCÉDURES APPLICABLES

La Régie s'engage à mettre en œuvre un ensemble de mesures technologiques, organisationnelles, humaines, physiques, juridiques et éthiques afin d'assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient, notamment en s'assurant des éléments suivants :

- La disponibilité des renseignements personnels, de façon à ce qu'ils soient accessibles, au moment convenu et de la manière requise, par les personnes autorisées à y avoir accès ;
- L'intégrité des renseignements personnels, de manière à ce que ceux-ci ne soient pas détruits ou altérés, de quelque façon, sans autorisation et en respect du calendrier de conservation de la Régie, et que le support de ces renseignements leur procure la stabilité et la pérennité voulues ;
- La confidentialité des renseignements personnels, en limitant leur divulgation aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance ;
- L'identification et l'authentification, de façon à confirmer, lorsque requises, 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 clairement attribué à l'entité qui l'a généré ;
- La conformité aux exigences légales, réglementaires ou d'affaires auxquelles la Régie est assujettie.

3.2. CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les employés de la Régie sont invités, et ce, pour un délai de 3 ans, 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 ;
- 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 de la Régie, et devrait être retiré des contacts enregistrés par la Régie.

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

4. SÉCURITÉ

Les renseignements personnels collectés la Régie sont conservés dans un environnement sécurisé. Les employés de la Régie sont tenus de respecter la confidentialité et d'assurer la protection des informations de sa clientèle et du public en général.

Les mesures de sécurité visent à protéger les renseignements personnels contre la communication, l'utilisation et l'accès non autorisés, ainsi que contre les pertes accidentelles ou les altérations.

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

4.1. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Toute personne qui achemine des renseignements personnels à la Régie est responsable de l'exactitude de ceux-ci ainsi que du maintien de la confidentialité de ses renseignements d'identification et d'authentification (code d'utilisateur, code d'accès, mot de passe, numéro de carte, etc.). **La Régie ne peut être tenue responsable d'un usage non autorisé causé par un usager.**

Toute personne qui achemine des renseignements personnels à la Régie doit s'assurer que le système ou l'équipement avec lequel il transmet ou reçoit de l'information de la Régie est suffisamment sécuritaire et doit, en tout temps, faire preuve de vigilance. **La Régie ne peut être tenue responsable d'un accès non autorisé à des renseignements personnels découlant d'une négligence ou des vulnérabilités présentes sur l'équipement ou le système d'un usager.**

Dans l'éventualité où la confidentialité des renseignements personnels ou de l'identité de l'utilisateur venait à être compromise, l'utilisateur est tenu d'en aviser la Régie dans les plus brefs délais.

4.1.1 Direction générale

La direction générale définit les orientations en matière de protection des renseignements personnels et assure le respect et l'application des lois applicables dans cadre des de la Régie.

La direction générale peut, au besoin, désigner par écrit un responsable de l'accès et lui confier l'ensemble des fonctions applicables à ce rôle en vertu de la Loi sur l'accès.

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

Le Responsable de l'accès a notamment les responsabilités suivantes :

- S'assurer du respect et la mise en œuvre des exigences sur l'accès dans le cadre du traitement des renseignements personnels détenus par la Régie ;
- S'assurer que le cadre normatif applicable à la protection des renseignements personnels est défini, mis à jour et modifié compte tenu des lois applicables et de l'évolution des technologies de l'information ;
- Gérer les demandes d'accès ainsi que les plaintes concernant le traitement ou la protection des renseignements personnels ;

- Gérer les demandes de rectification concernant les renseignements personnels et toute autre demande relative aux droits individuels prévus par la Loi sur l'accès aux renseignements personnels ;
- Participer à la réalisation de toute évaluation des facteurs relatifs à la confidentialité de la vie privée effectuée et proposer des mesures appropriées pour assurer la protection des renseignements personnels ;
- Participer à l'analyse du risque de préjudice sérieux que présente un incident de confidentialité pour les personnes concernées et assurer les suivis requis.

4.1.3 Employés

L'ensemble des employés de la Régie doivent collaborer à la mise en œuvre et respecter toutes les règles formulées dans la présente politique ainsi que dans tout autre document applicable au traitement des renseignements personnels. Chaque employé doit s'assurer de traiter uniquement les renseignements personnels à l'exercice de ses fonctions et de les protéger conformément au cadre déterminé par la Régie.

4.2. RESTRICTIONS RELATIVES À L'ACCÈS AUX SERVICES

La Régie se réserve le droit, pour un motif raisonnable, en tout temps, de détruire le compte d'un utilisateur, et ce, à sa seule discrétion et sans préavis.

La Régie se réserve également le droit, pour un motif raisonnable, de restreindre ou suspendre l'accès d'un utilisateur aux applications et aux services offerts par La Régie, en tout ou en partie.

La Régie ne pourra être tenue responsable d'une telle restriction, suspension ou destruction.

4.3. LIEN VERS D'AUTRES SITES INTERNET

Le site Internet La Régie propose des hyperliens vers d'autres sites Internet. Les renseignements échangés sur ces sites ne sont pas assujettis à la présente politique, mais à celle du site externe.

La Régie n'est pas responsable du contenu de ces sites et ne peut être tenue responsable des dommages, de quelque nature qu'ils soient, découlant de la navigation sur ces sites.

5. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels que collecte la Régie sont recueillis au travers de formulaires, par courriel, par téléphone, par vidéosurveillance, 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.

5.1. OUTILS UTILISÉS POUR LA COLLECTE

Les renseignements relatifs aux usagers de la Régie peuvent être enregistrés dans les logiciels « Contacts », « Filemaker », « Fraxion », « Parcours » et documents Excel ou plateformes Web telles que « Mailchimp », ou « Twilio », « Google Forms », « Wordpress », « Suite Microsoft », « Agendrix », « Paypal », « Telus Affaires », d'ordinateurs protégés par mots de passe.

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.

5.1.1 FORMULAIRES ET INTERACTIVITÉ

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.

5.1.2 FICHIERS JOURNAUX ET TÉMOINS

La Régie recueille 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 des besoins ;
- Suivi des demandes de services ou d'informations ;
- Statistiques.

5.1.3 GOOGLE ANALYTICS

La Régie a recours à des outils d'analyse, entre autres, Google Analytics, dans un objectif d'amélioration des services. Ces outils permettent la collecte, l'analyse, la mesure et la présentation de données sur les visites effectuées sur son site Internet, dans le but de comprendre et d'optimiser l'utilisation de ses services par les usagers.

La Régie conserve ce type d'information afin de comptabiliser, entre autres :

- Le nombre de visiteurs ;
- Les pages les plus fréquentées ;
- La technologie utilisée par les usagers ;
- Les sites référents ;
- La région d'origine des usagers.

5.1.4 ENREGISTREMENTS VIDÉOSURVEILLANCE

La Régie a recours à un système de vidéosurveillance, entre autres, dans ses bureaux et ses véhicules, dans le seul objectif d'assurer la sécurité de sa clientèle, mais aussi celle de ses employés. Ces caméras de surveillance permettent la collecte d'images vidéo exclusivement. La Régie conserve ces enregistrements à des fins de sécurité, entre autres :

- Les caméras sont utilisées pour surveiller les zones d'activités pour la sécurité des personnes et pour la protection des biens ;
- Les images capturées par le système sont collectées sous l'autorité de diverses lois et législations, conformément à la présente politique ;
- Les images peuvent être utilisées à des fins d'identification et peuvent être divulguées à un organisme d'application de la loi si des activités criminelles sont suspectées ;

- La totalité des images incluant des personnes est considérée comme des renseignements personnels.

6. FINALITÉS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque la Régie collecte et conserve des renseignements personnels, son objectif est d'offrir un service personnalisé et sécuritaire à ses clients, dans le respect des lois applicables et des règles de sécurité.

Ainsi, la Régie utilise les renseignements personnels recueillis notamment pour les fins suivantes :

- Vérifier l'identité d'un client ;
- Assurer la protection du client et celle de la Régie contre la fraude et les fausses déclarations ;
- Offrir une prestation de services personnalisée ;
- Déterminer l'admissibilité aux tarifs privilégiés offerts par la Régie ;
- Suivre les requêtes de service auprès de la Régie ou de ses mandataires, le cas échéant ;
- Assurer le suivi des plaintes adressées à la Régie ;
- Communiquer de l'information, aux clients qui le souhaitent, sur les services offerts.

De plus, la Régie peut utiliser des renseignements personnels dépersonnalisés lorsque leur utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques. Ces études peuvent notamment servir à élaborer des modèles prévisionnels, prendre des mesures, définir des profils ou améliorer les services offerts.

6.1. COMMUNICATION À DES TIERS

La Régie requiert le consentement de la personne concernée avant de communiquer à un tiers un renseignement personnel la concernant, à moins que les lois applicables en autorisent la communication sans ce consentement.

6.2. COMMUNICATION À DES FOURNISSEURS DE SERVICES

La Régie peut retenir les services d'un fournisseur de services afin d'assurer le traitement des renseignements personnels collectés pour son compte. Dans un tel cas, la Régie doit utiliser différents moyens, notamment contractuels, pour s'assurer que les renseignements personnels sont protégés en conformité avec les lois applicables. Il incombe à tout employé, qui demande les services d'un fournisseur nécessitant la communication de renseignements personnels, de consulter préalablement le Responsable de l'accès afin d'obtenir l'approbation requise pour ce faire. Tout fournisseur de services retenu par la Régie doit se conformer aux obligations légales et contractuelles pertinentes ainsi qu'à la présente politique.

6.3. COMMUNICATION À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

Avant de communiquer à l'extérieur du Québec des renseignements personnels ou de confier à un fournisseur de services ou à un organisme public à l'extérieur du Québec la tâche de recueillir, d'héberger, d'utiliser, de communiquer ou de conserver pour son compte des renseignements personnels, la Régie doit :

- Procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée conformément à la présente politique afin de s'assurer que les renseignements personnels bénéficieront d'une protection adéquate. Le Responsable de l'accès doit être consulté lors de cette évaluation ;
- S'assurer que le transfert d'information est conforme aux obligations légales et contractuelles pertinentes.

6.4. 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).

7. DROIT D'ACCÈS, DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT

En conformité avec les lois applicables, la Régie s'engage à respecter toute demande de rectification, de retrait ou de destruction, à moins d'obligations légales à l'effet contraire

- Le droit de rectification s'entend comme étant la possibilité offerte aux internautes de refuser que leurs renseignements personnels soient utilisés 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.

Une personne peut demander que ses renseignements personnels soient :

- Corrigés si ceux-ci sont incomplets, inexacts ou équivoques ;
- Détruits si leur collecte ou conservation n'est pas autorisée par les lois applicables ;
- Qu'ils ne soient plus utilisés pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

8. INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Les employés de la Régie doivent rester vigilants quant aux incidents de confidentialité et doivent immédiatement signaler tout incident de confidentialité réel ou raisonnablement suspecté.

Ceci permettra à la Régie d'enquêter rapidement sur l'incident de confidentialité et d'y répondre afin de mitiger les risques découlant d'un tel incident et le préjudice pouvant en résulter pour les personnes concernées.

Toute autre personne peut signaler un incident de confidentialité réel ou raisonnablement suspecté au Responsable dont les coordonnées sont disponibles sur le site Internet de la Régie.

8.1. GESTION DES PLAINTES

Toute personne qui désire déposer une plainte concernant la collecte, la conservation, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels par la Régie ou demander l'accès, la rectification ou la destruction de ses renseignements personnels doit adresser celle-ci au Responsable dont les coordonnées sont disponibles sur le site Internet de la Régie.

8.2. RÉCEPTION ET TRAITEMENT DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents de la Régie tels que décrits 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 30 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.

9. 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 antipourriel (C28).

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

9.1. TYPES DE COMMUNICATION CONCERNÉS

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

- 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.

9.2. ENCADREMENT DES COMMUNICATIONS

L'ensemble des communications tel que décrites à l'article 9.1. 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.

9.3. IDENTIFICATION LORS D'ÉMISSIONS 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.

9.4. SUIVI DES DEMANDES DE FIN 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.

10. COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

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.

10.1. COMMUNIQUÉS 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.

10.2. ENTREVUES ET PORTE-PAROLE

Toute demande d'entrevue doit être adressée à l'Agent au marketing, qui désigne le porte-parole 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 à l'agent au marketing.

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

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

11. COMMUNICATIONS VIA LES RÉSEAUX 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 incité 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 de la Régie ;
- Partager la publication de la Régie.

12. SIGNATURES


Daniel Côté (Mar 11, 2024 14:29 EDT)
Daniel Côté,
Président


Marie-Andrée Richette
Secrétaire-trésorière

ANNEXE - DEFINITIONS

Fournisseur de services : Toute personne ou organisme auquel la Régie a confié un mandat ou avec lequel la Régie a conclu un contrat de service.

Incident de confidentialité : Conformément à l'article 63.9 de la Loi sur l'accès, un incident de confidentialité signifie :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel ;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

Renseignement confidentiel : Tout renseignement de nature tactique ou stratégique pour la Régie, pour son auteur ou pour son propriétaire, ou tout renseignement habituellement traité de façon confidentielle par ces derniers, tels que des renseignements à caractère financier ou commercial.

Renseignement personnel : Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, séparément ou combiné avec d'autres informations, de l'identifier quel que soit le support du renseignement (qu'il soit conservé en format électronique, sur un ordinateur, sur une bande magnétique, sur un disque, une vidéo ou dans un système de classement de papier). La présente définition exclut les renseignements personnels qui ont un caractère public au sens de la Loi sur l'accès.

Renseignement personnel à caractère public : **Tout** renseignement personnel ayant un caractère public en vertu de la Loi sur l'accès. Les renseignements personnels suivants sont reconnus comme ayant un caractère public :

- Le nom, le titre, la fonction, la classification, le traitement, l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone du lieu de travail d'un membre du personnel d'un organisme public, incluant notamment les dirigeants et administrateurs ;
- Un renseignement personnel concernant une personne en sa qualité de partie à un contrat de service conclus avec la Régie ;
- Le nom et l'adresse d'une personne qui bénéficie d'un avantage économique conféré par un organisme public en vertu de la loi ;
- Le nom et l'adresse de l'établissement du titulaire d'un permis délivré par un organisme public et dont la détention est requise en vertu de la loi pour exercer une activité, une profession ou pour exploiter un commerce.

Renseignement personnel anonymisé : Un renseignement personnel est dit anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement la personne concernée.

Renseignement personnel dépersonnalisé : Un renseignement personnel qui, à la suite de l'application de techniques de dépersonnalisation, ne permet plus d'identifier directement la personne concernée.

Renseignement personnel sensible : Un renseignement personnel qui, par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

Traitement des renseignements personnels : Toute opération ou ensemble d'opérations, effectués ou non par des moyens automatisés, appliqués à des renseignements personnels, tels que la collecte, l'enregistrement, la conservation, l'utilisation, la modification, la conversion, l'extraction, l'accès, la consultation, la communication, la diffusion, la dépersonnalisation, l'anonymisation, l'effacement ou la destruction.