

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – MOYENS TECHNOLOGIQUES

PRÉAMBULE

- ✓ La présente politique s'adresse à toute personne appelée à fournir au Réseau de transport de la Capitale (RTC) des renseignements personnels la concernant. Elle définit comment le RTC protège les renseignements personnels qui lui sont confiés et précise les règles de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation ainsi que de droit d'accès et de rectification.
- ✓ Les renseignements personnels sont des renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent, séparément ou combinés avec d'autres informations, de l'identifier.
- ✓ Afin de vous faire profiter de certains services, ou encore pour respecter ses obligations légales, le RTC doit collecter, utiliser, conserver et, dans certaines circonstances, communiquer à des tiers des renseignements personnels.
- ✓ Le RTC reconnaît pleinement l'importance de respecter la vie privée et s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour protéger adéquatement la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont confiés. De ce fait, il s'engage aussi à se conformer à la législation en vigueur concernant la protection des renseignements personnels ainsi que les droits d'accès et de rectification à ces renseignements.
- ✓ La présente politique porte sur l'ensemble des renseignements personnels fournis au RTC par la personne concernée, ou encore recueillis auprès de celle-ci au moyen d'un formulaire ou d'un autre moyen technologique (par exemple : réseaux sociaux, applications du RTC, etc.).
- ✓ La présente politique peut être modifiée en fonction de l'évolution de la législation en vigueur et des pratiques mises en œuvre par le RTC. Le cas échéant, une mention en sera faite sur le site internet du RTC (<https://www.rtcquebec.ca>).

VOTRE CONSENTEMENT

- ✓ En donnant votre consentement, vous autorisez le RTC à collecter, conserver, utiliser et, dans certaines circonstances, communiquer les renseignements personnels vous concernant et nécessaires afin de vous offrir les services demandés et/ou afin de respecter ses obligations légales.
- ✓ Selon le cas, vous serez tenu de confirmer verbalement ou par écrit votre consentement, sur la base des informations contenues dans la *Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels* du RTC. Celle-ci est disponible sur le site internet du RTC à l'adresse suivante : <https://www.rtcquebec.ca/propos/publications>. En confirmant votre consentement et/ou en fournissant vous-même des renseignements personnels, le RTC pourra considérer votre acceptation des modalités décrites dans cette politique.
- ✓ Advenant votre refus à une demande de consentement pour la cueillette de certains renseignements personnels, le RTC pourrait alors ne pas être en mesure de vous faire profiter du ou des services nécessitant ces renseignements personnels.

COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS

- ✓ Le RTC collecte des renseignements personnels auprès des personnes concernées ou par le biais de partenaires autorisés, et ce, par l'entremise de différents moyens, dont notamment des formulaires, différents moyens technologiques (par exemple : applications ou réseaux sociaux), d'entretiens téléphoniques, de sondages et de questionnaires.
- ✓ Le RTC collecte et utilise seulement les renseignements personnels qui sont nécessaires afin de vous faire profiter de certains services spécifiques, ou encore pour respecter ses obligations légales.
- ✓ Selon le service auquel vous souhaitez accéder, le RTC pourrait devoir collecter et conserver certains renseignements personnels (par exemple : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone, date de naissance, photo ou commentaires et plaintes transmis par courriel, appel téléphonique ou autre, etc.). Ces renseignements sont nécessaires pour, notamment :
 - Vérifier votre identité;
 - Assurer votre protection et celle du RTC contre la fraude et les fausses déclarations;
 - Offrir une prestation de services personnalisée;
 - Déterminer l'admissibilité aux tarifs privilégiés offerts par le RTC;
 - Suivre les requêtes de service auprès du RTC ou de ses mandataires, le cas échéant;
 - Assurer le suivi des plaintes adressées au RTC;
 - Communiquer de l'information, aux clients qui le souhaitent, sur les services offerts;
 - Appliquer la législation en vigueur et répondre à nos obligations légales.
- ✓ De plus, le RTC peut utiliser des renseignements personnels dépersonnalisés (c'est-à-dire, qui ne permettent plus de vous identifier) 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, définir des profils ou améliorer les services offerts.
- ✓ À noter que lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, certains échanges peuvent être enregistrés afin d'assurer la qualité de nos services. Le cas échéant, un message vous en avisera au préalable.
- ✓ Lors de l'utilisation des services en ligne ou d'une visite du site internet du RTC, certains renseignements techniques sont enregistrés sur l'ordinateur de l'internaute sous la forme d'un témoin (« cookie ») ou d'un fichier semblable, notamment les adresses IP, les pages visitées, la date et l'heure de connexion, le type de navigateur internet utilisé. Cette collecte est effectuée dans un objectif d'optimisation de la qualité des contenus et de la convivialité des options de navigation.
- ✓ L'accès à vos renseignements personnels est encadré et limité. Ces renseignements sont accessibles uniquement aux employés, administrateurs ou mandataires du RTC qui en ont nécessairement besoin pour l'exercice de leurs fonctions et ces derniers sont tenus de respecter le caractère confidentiel de ces renseignements.
- ✓ De plus, le RTC requiert votre consentement avant de communiquer à un tiers un renseignement personnel vous concernant, à moins que les lois applicables en autorisent la communication sans ce

consentement. Le RTC utilise différents moyens, notamment contractuels, pour s'assurer que vos renseignements personnels sont adéquatement protégés.

- ✓ Dans certaines circonstances, le RTC pourrait communiquer à l'extérieur du Québec des renseignements personnels ou confier à un fournisseur de services la tâche de recueillir, d'héberger, d'utiliser, de communiquer ou de conserver pour son compte des renseignements personnels. Dans ce cas, le RTC s'assure que les renseignements personnels bénéficieront d'une protection adéquate et que le transfert est conforme aux obligations légales et contractuelles pertinentes.
- ✓ Nous conservons vos renseignements personnels uniquement pour la durée raisonnablement nécessaire ou pour une durée plus longue lorsque cela est requis par la loi. Lorsque les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ne sont plus nécessaires, des procédures stipulent qu'ils doivent être détruits ou anonymisés conformément à la loi applicable, afin qu'ils ne permettent plus de vous identifier.

PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- ✓ Le RTC reconnaît l'importance de la protection de la vie privée, de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Il s'assure d'appliquer rigoureusement les mesures permettant de bien protéger les renseignements personnels, en s'appuyant sur les meilleures pratiques généralement reconnues dans le domaine.
- ✓ Les renseignements personnels collectés sont conservés dans un environnement faisant l'objet de diverses mesures de protection appropriées, tant technologiques que physiques et administratives.
- ✓ Plusieurs encadrements sont en place et des actions sont déployées afin de sensibiliser les membres du personnel du RTC quant à l'importance de protéger la confidentialité des renseignements personnels. Une gestion des accès vise à faire en sorte que seules les personnes devant avoir accès aux renseignements personnels dans le cadre de leur fonction peuvent le faire.
- ✓ À noter aussi que les demandes d'accès externes visant des renseignements personnels sont traitées de manière à préserver rigoureusement la confidentialité de ceux-ci, en respectant les dispositions légales prévues à cet effet.
- ✓ Conformément aux lois applicables, le RTC s'assure d'établir et d'instaurer un calendrier de conservation des renseignements personnels qu'il détient, en plus de traiter toute demande de rectification et de destruction selon les dispositions en vigueur.
- ✓ Le RTC s'engage aussi à gérer et informer les personnes concernées de tout incident de confidentialité selon les règles en vigueur.

QUESTIONS/COMMENTAIRES

- ✓ Conformément à la loi, le RTC a désigné un Responsable de la protection des renseignements personnels afin d'assurer une saine gouvernance en matière d'accès et de protection des renseignements personnels.

- ✓ Toute personne ayant fourni des renseignements personnels au RTC a le droit de consulter les renseignements détenus à son sujet, d'en obtenir copie ou de requérir la rectification des renseignements inexacts, incomplets, équivoques ou si vous êtes d'avis que vos renseignements personnels ont été recueillis en contravention de la loi. Pour ce faire, une demande écrite doit être adressée au Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels du RTC, conformément à la *Politique sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels* adoptée par le RTC.
- ✓ Pour toute question, commentaire ou plainte concernant la présente politique et/ou le traitement de vos renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer avec ce responsable, dont voici les coordonnées :

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
720, rue des Rocailles
Québec (Québec) G2J 1A5
secretariat.general@rtcquebec.ca

Version no : 1

Date d'entrée en vigueur : 25 avril 2024

Date de la dernière mise à jour : N/A