
Politique sur la protection des renseignements personnels lors d'un sondage

DATE DE MISE EN VIGEUR

2011-10-17

BUT

Cette politique vise à assurer la protection des renseignements personnels dans le cadre des activités de sondages. Elle énonce les principes à respecter en matière de protection des renseignements personnels et d'éthique. Elle définit les rôles et responsabilités des principaux intervenants.

CHAMP D'APPLICATION

La politique s'applique à tout sondage impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels. Une attention particulière doit être portée à tout sondage impliquant des personnes vulnérables ou des renseignements personnels sensibles.

La politique vise l'ensemble du processus de sondage, de son élaboration jusqu'à la destruction des renseignements personnels.

Ces sondages peuvent être réalisés par la Société ou un de ses mandataires auprès de son personnel, de ses clientèles externes ou de l'ensemble des citoyens.

PRÉALABLES

- Exigences minimales relatives à la protection des renseignements personnels lors de sondages réalisés par un organisme public ou son mandataire
- Politique sur la collecte de renseignements personnels ([Réf. : 04.06.0](#))

DÉFINITIONS

Chargé de projet

Le chargé de projet est un membre du personnel de la Société mandaté par sa vice-présidence ou sa direction pour la réalisation d'un sondage.

Devis descriptif

Document écrit qui définit les travaux à exécuter et précise les conditions de mise en œuvre d'un projet de sondage.

Fichier de travail sécurisé

Fichier de renseignements personnels, papier ou électronique, constitué aux fins du sondage et qui est doté de mesures de sécurité afin d'assurer le caractère confidentiel de ces renseignements, notamment en étant seulement accessible qu'aux personnes autorisées.

Mandataire

Personne physique ou morale, externe à la Société, à qui est confiée une tâche déterminée selon des critères précisés par un mandat écrit (ex. : firme de sondage).

Personnes vulnérables

Personnes à l'égard desquelles il est nécessaire de porter une attention particulière quant au respect du principe de volontariat au sondage (ex : personne mineure, victime de traumatisme important, personne incapable, personne âgée, personne ne maîtrisant pas la langue du sondage, etc.).

Renseignements anonymisés

Renseignement dont on a retiré le caractère personnel et qui a été modifié de telle sorte qu'il ne puisse se rapporter à une personne déterminée, ni ne permette de l'identifier. L'anonymisation d'un fichier s'obtient en remplaçant l'identifiant (numéro de dossier ou autre) par un numéro séquentiel et en retranchant tout autre renseignement permettant d'identifier ou de retracer les personnes. L'utilisateur du fichier ne peut l'apparier avec d'autres informations qu'il détient afin de reconstituer les renseignements personnels.

Renseignement « nécessaire »

Renseignement personnel qui satisfait au test de la proportionnalité.

Renseignements personnels

Tout renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier. Exemples : N.A.S., N.A.M., nom, date de naissance, numéro d'identification personnel, numéro de réclamation, état civil, adresse personnelle, numéro de téléphone, etc., ainsi que les transactions effectuées au dossier d'une personne physique et la confirmation de l'existence ou de l'exactitude d'un renseignement personnel.

Renseignements personnels sensibles

Renseignements personnels pouvant affecter davantage les personnes concernées compte tenu de la source des renseignements, du degré d'intimité auquel ils sont rattachés ou des impacts qu'ils peuvent occasionner (ex. : la santé, l'origine ethnique ou raciale, le revenu, les convictions religieuses, les opinions politiques, l'orientation sexuelle, etc.).

Sondage

Procédure d'enquête sur certaines caractéristiques ou opinions d'une population interne ou externe. Le sondage inclut les sondages quantitatifs et qualitatifs (ex. : groupe de discussion, questionnaire intranet, questionnaire internet, questionnaire téléphonique, carte de commentaires, etc.).

Test de la proportionnalité

Lorsque chaque fin poursuivie par l'organisme, pour la réalisation d'un objectif lié à ses attributions sera légitime, importante, urgente ou réelle et lorsque l'atteinte au droit à la vie privée que pourra constituer la collecte, la communication ou la conservation de chaque élément de renseignement sera proportionnelle à cette fin.

Cette proportionnalité jouera en faveur de l'organisme lorsqu'il sera établi que l'utilisation des renseignements est rationnellement liée à l'objectif, que l'atteinte est minimisée et que la divulgation du renseignement requis est nettement plus utile à l'organisme que préjudiciable à la personne.

PARTICULARITÉS

- Les sondages qui utilisent des renseignements anonymes durant tout le processus ne sont pas visés par la présente politique.
- L'outil de sondage en ligne de la Société utilise, lors de la collecte des informations, un identifiant personnel (code d'utilisateur) qui est systématiquement soustrait de la base de données, par le détenteur de celle-ci, avant d'être transmis pour traitement. Ceci garantit l'impossibilité d'utiliser cet identifiant pour l'interprétation des résultats ou pour toute autre fin.

Lorsque l'identifiant n'est pas requis et qu'aucun renseignement personnel n'est utilisé, ce sondage est considéré comme étant anonyme et soustrait de la politique.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- L'utilisation d'un sondage correspond à la volonté de la Société d'acquérir de nouvelles connaissances pour l'amélioration de ses services au bénéfice des personnes sondées ou de l'ensemble des citoyens.
- L'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondage doit s'exercer dans le respect des personnes et de leur libre choix de participer ou non au sondage et dans le respect de la vie privée. Cette utilisation doit de plus maintenir le lien de confiance de ces personnes envers la Société. La Société est l'ultime responsable du respect de la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient.
- La collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels doivent être conformes aux principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Toute personne a le droit à la confidentialité des renseignements personnels qui la concerne.
- Les lois et les règlements administrés par la Société autorisent l'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondage dans le cadre de ses mandats et activités.
- La Société privilégie des méthodes et des techniques de travail n'utilisant pas de renseignements personnels à moins que cela ne rende impossible l'atteinte des objectifs poursuivis.
- La collecte des renseignements personnels doit être nécessaire à l'exercice des attributions de la Société ou de la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion.

PRINCIPES DIRECTEURS

- La Société peut communiquer des renseignements personnels à ses mandataires pour effectuer un sondage. Dans ce cas, les mesures de protection à mettre en place et à respecter doivent faire l'objet d'un mandat écrit et la Société se réserve le droit de s'assurer, en tout temps, que le mandataire respecte les obligations imposées en matière de protection des renseignements personnels.
- Les renseignements personnels détenus par la Société, dans le cadre d'un mandat confié par un autre organisme, ne peuvent être utilisés à des fins de sondage à moins d'avoir obtenu préalablement l'accord de cet organisme et, le cas échéant, l'autorisation de la Commission d'accès à l'information.
- Les renseignements personnels recueillis sont obligatoirement conservés dans un endroit sécuritaire, tel qu'un fichier de travail sécurisé.
- Avant d'utiliser ou de recueillir un renseignement personnel, on doit obtenir les avis préalables du « Secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels » et du « Bureau-conseil en éthique ». À cet effet :
 - Le Secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels conseille les chargés de projet ou tout autre intervenant en la matière quant au choix de la méthode utilisée et quant à la conformité légale de la collecte, de l'utilisation, de la communication, de la conservation et de la destruction des renseignements personnels lors d'un sondage.
 - Le Bureau-conseil en éthique conseille les chargés de projets ou tout autre intervenant en la matière quant aux aspects éthiques d'un sondage notamment, l'implication des personnes vulnérables et des renseignements personnels sensibles ou susceptibles de présenter un risque d'inconvénient pour la clientèle, les personnes sondées ou la Société.
- Pour recueillir un renseignement personnel, on doit démontrer au préalable sa nécessité à la réalisation du sondage et à l'exercice des attributions de la Société ou à la mise en œuvre d'un programme dont elle a la gestion. La nécessité s'évalue selon le test de la proportionnalité qui vise notamment à faire une balance des avantages et des inconvénients entre les objectifs poursuivis par le sondage et l'atteinte à la vie privée.
- Lorsqu'on sollicite une personne, dans le cadre d'un sondage, les principes suivants s'appliquent :
 - le respect du caractère volontaire de sa participation : absence de contrainte;
 - l'obtention d'un consentement éclairé de sa participation : lui préciser les objectifs et le cadre d'utilisation des renseignements personnels;
 - l'engagement sur l'anonymisation des renseignements personnels utilisés et recueillis;
 - l'utilisation des renseignements recueillis aux seules fins du sondage : aucune information ne sera versée au dossier de la personne;
 - l'absence d'impact sur le droit à un service ou à une allocation.

- Toute utilisation de renseignements personnels à des fins de sondage, sans le consentement des personnes concernées, doit avoir été jugée conforme par la Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

DIRECTIVES

- Le Vice-président aux affaires publiques et gouvernementales et secrétariat général
Il est le Répondant en éthique à la Société. Il approuve l'avis émis par le Bureau-conseil en éthique.
- Le directeur des affaires juridiques
Il est le Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels à la Société. Il approuve l'avis émis par le Secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.
- Le Secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels
Il évalue tous les projets de sondage impliquant des renseignements personnels, conseille et soutient les chargés de projet et tout autre intervenant à la Société en la matière. Il émet un avis.
- Le Bureau-conseil en éthique
Il évalue tous les projets de sondage impliquant des renseignements personnels, conseille les chargés de projet et tout autre intervenant à la Société en la matière afin de les aider à mieux cerner les enjeux éthiques et les valeurs, et ce, dans un souci d'encourager la culture éthique. Il émet un avis.
- Les vice-présidences
Elles autorisent la tenue d'un sondage à portée sectorielle. Elles présentent au Comité de direction pour approbation un projet de sondage à portée organisationnelle, piloté par leur unité administrative. Elles désignent un chargé de projet pour la réalisation d'un sondage.
- Le chargé de projet
Il coordonne la mise en œuvre du sondage. Il prépare un devis descriptif, s'assure de respecter les objectifs de la politique et présente le projet de sondage au Secteur de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et au Bureau-conseil en éthique. Il s'adjoint l'expertise nécessaire à la réalisation de son projet et définit les rôles et responsabilités de chacun dans le devis descriptif.
- Les détenteurs des bases de données de l'outil de sondage en ligne
Ils ont la responsabilité d'assurer la protection des renseignements personnels contenus dans les bases de données de l'outil de sondage en ligne.

RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

La Direction des affaires juridiques est responsable de la mise à jour de la politique en collaboration avec la Direction des études et des stratégies en sécurité routière (DÉSSR) et la Direction de la planification et de la performance (DPP).