

Transcript

**Politique en matière de
gouvernance des
renseignements personnels**

Septembre 2024

Table des matières

Contexte	2
Application et définitions	2
Collecte, utilisation et communication.....	3
Conservation et destruction des renseignements personnels	6
Responsabilités de Transcript	7
Sécurité des données.....	7
Processus de traitement des plaintes.....	9
Responsable de la protection des renseignements personnels.....	10
Publication et modifications.....	10
Annexe A.....	11

Contexte

La présente politique de gouvernance vise à assurer la protection des renseignements personnels et à encadrer la manière dont Transcript les collecte, les utilise, les communique, les conserve et les détruit ou dont, autrement, elle les gère. De plus, elle vise à informer toute personne intéressée sur la manière dont Transcript traite ses renseignements personnels. Elle vise également le traitement des renseignements personnels recueillis par Transcript par un moyen technologique.

Application et définitions

Cette politique s'applique à Transcript, ce qui inclut notamment les membres de la direction et du personnel et les fournisseurs, ainsi qu'à toute personne qui, autrement, fournit des services pour le compte de Transcript. Elle s'applique également à l'égard du site Web de Transcript.

Elle vise tous les types de renseignements personnels gérés par Transcript, que ce soit les renseignements de ses clients, potentiels ou actuels, ses fournisseurs, son effectif ou toutes autres personnes.

Aux fins d'application de la présente politique, un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Par exemple, il pourrait s'agir du nom, de l'adresse, de l'adresse courriel, du numéro de téléphone, du genre ou de renseignements bancaires d'une personne, de renseignements sur sa santé, son origine ethnique, sa langue.

Un renseignement personnel sensible est un renseignement envers lequel il y a un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, p. ex. renseignements de santé, renseignements bancaires, renseignements biométriques, orientation sexuelle, origine ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques.

De manière générale, les coordonnées professionnelles ou d'affaires d'une personne ne constituent pas des renseignements personnels, par exemple le nom, le titre, l'adresse, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone au travail d'une personne.

Tout comme un renseignement personnel qui a un caractère public en vertu de la loi.

Collecte, utilisation et communication

Dans le cadre de ses activités, Transcript peut recueillir différents types de renseignements, et ce, à différentes fins. Les types de renseignement que Transcript pourrait recueillir, leur utilisation (ou l'objectif visé) ainsi que les moyens par lesquels les renseignements sont recueillis sont indiqués à l'[Annexe A](#) de la présente politique.

Transcript informera également les personnes concernées, au moment de la collecte de renseignements personnels, de tout autre renseignement recueilli, des fins pour lesquelles ils sont recueillis et les moyens de la collecte, en plus des autres renseignements à fournir, conformément à la loi.

Transcript applique les principes généraux ci-dessous relativement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels :

Consentement

- De façon générale, Transcript recueille les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée et avec son consentement, sauf si une exception est prévue par la loi. Le consentement peut être obtenu de façon implicite dans certaines situations, par exemple, lorsque la personne décide de fournir ses renseignements personnels après avoir été informée par la présente politique sur [l'utilisation et la communication aux fins qui y sont indiquées](#). Ainsi, la présente politique et les renseignements qu'elle contient pourront être consultés par la personne concernée au moment de la collecte de renseignements personnels.
- Normalement, Transcript doit également obtenir le consentement de la personne concernée avant de recueillir ses renseignements personnels auprès de tiers, avant de les communiquer à des tiers ou pour toute utilisation secondaire de ceux-ci. Toutefois, Transcript peut agir sans consentement dans certains cas prévus par la loi et dans les conditions prévues par celle-ci, notamment sur demande d'organismes gouvernementaux.

Collecte

- Dans tous les cas, Transcript ne recueille des renseignements que si elle a une raison valable de le faire. De plus, la collecte ne sera limitée qu'au renseignement nécessaire dont elle a besoin pour remplir l'objectif visé.
- [Collecte auprès de tiers](#). Transcript peut recueillir des renseignements personnels auprès de tiers. À moins d'une exception prévue par la loi, Transcript demandera le consentement de la personne concernée avant de recueillir des renseignements personnels qui la concernent auprès d'un tiers. Dans le cas où un tel renseignement n'est pas recueilli directement auprès de la personne, mais auprès d'une autre

organisation, la personne concernée peut demander la source des renseignements recueillis à Transcript.

Dans certaines situations, Transcript peut également recueillir des renseignements personnels auprès de tiers, sans le consentement de la personne concernée, si elle a un intérêt sérieux et légitime à le faire et a) si la collecte est dans l'intérêt de la personne et qu'il n'est pas possible de le faire auprès d'elle en temps utile, ou b) si cette collecte est nécessaire pour s'assurer que les renseignements sont exacts.

Également, Transcript peut recueillir des renseignements personnels, indirectement, en ayant notamment recours à :

- **Mintz Vérifications Mondiales.** Transcript a recours aux services de Mintz Vérifications Mondiales afin de satisfaire à ses obligations auprès de ses clients.
- **eRailSafe.** Transcript a recours aux services de eRailSafe afin de satisfaire à ses obligations auprès de ses clients.

Cette collecte par l'entremise de tiers peut s'avérer nécessaire pour recourir à certains services ou programmes, ou pour autrement faire affaire avec Transcript. Lorsque requis, Transcript recueillera le consentement de la personne au moment opportun.

Détention et utilisation

- Transcript veille à ce que les renseignements qu'elle détient soient à jour et exacts au moment de leur utilisation pour prendre une décision relative à la personne visée.
- Transcript ne peut utiliser les renseignements personnels d'une personne que pour les raisons indiquées aux présentes ou pour toutes autres raisons fournies lors de la collecte. Dès que Transcript veut utiliser ces renseignements pour une autre raison ou une autre fin, un nouveau consentement devra être obtenu de la personne concernée, lequel devra être obtenu de façon expresse s'il s'agit d'un renseignement personnel sensible. Cependant, dans certains cas prévus par la loi, Transcript peut utiliser les renseignements à des fins secondaires sans le consentement de la personne, notamment dans les cas suivants :
 - lorsque cette utilisation est manifestement au bénéfice de cette personne
 - lorsque cela est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude
 - lorsque cela est nécessaire pour évaluer ou améliorer des mesures de protection et de sécurité
- Accès limité. Transcript a mis en place des mesures pour limiter l'accès à un renseignement personnel seulement aux employés et aux personnes au sein de son organisation qui ont la qualité pour en prendre connaissance et pour qui ce renseignement est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions. Transcript demandera le consentement de la personne avant d'accorder l'accès à toute autre personne.

Communication

- Généralement, et à moins d'une exception indiquée dans la présente politique ou autrement prévue par la loi, Transcript obtiendra le consentement de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers. De plus, lorsque le consentement est nécessaire et lorsqu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible, Transcript devra obtenir le consentement explicite de la personne avant de communiquer le renseignement.
- Cependant, la communication des renseignements personnels à des tiers est parfois nécessaire. Ainsi, des renseignements personnels peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée dans certains cas, notamment, mais non exclusivement, dans les cas suivants :
 - Transcript peut communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, à un organisme public (comme le gouvernement) qui, par un de ses représentants, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.
 - Des renseignements personnels pourront être transmis à ses fournisseurs de service à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements, et ce, sans le consentement de la personne. Par exemple, ces fournisseurs de services peuvent être des organisateurs d'événements, des sous-traitants de Transcript désignés pour l'exécution de mandats dans les programmes administrés par Transcript et des fournisseurs de services infonuagiques. Dans ces cas, Transcript doit avoir des contrats écrits avec ces fournisseurs qui indiquent les mesures qu'ils doivent prendre pour assurer la confidentialité des renseignements personnels communiqués, que l'utilisation de ces renseignements ne soit faite que dans le cadre de l'exécution du contrat et qu'ils ne peuvent conserver ces renseignements après son expiration. De plus, ces contrats doivent prévoir que les fournisseurs doivent aviser la personne responsable de la protection des renseignements personnels de Transcript (nom indiqué dans la présente politique) de toute violation ou tentative de violation des obligations de confidentialité concernant les renseignements personnels communiqués et doivent permettre à cette personne d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.
 - Si cela est nécessaire aux fins de la conclusion d'une transaction commerciale, Transcript pourrait également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, à l'autre partie de la transaction et sous réserve des conditions prévues par la loi.
- **Communication à l'extérieur du Québec** : Il est possible que les renseignements personnels détenus par Transcript soient communiqués à l'extérieur du Québec, par exemple, lorsque Transcript a recours à des fournisseurs de services infonuagiques dont le ou les serveurs se situent hors Québec ou lorsque Transcript fait affaire avec des sous-traitants situés en dehors de la province.

Information supplémentaire sur les technologies utilisées

- **Utilisation de témoins de connexion**

Des témoins de connexion sont des fichiers de données transmis à l'ordinateur du visiteur d'un site Web par son navigateur lorsqu'il consulte ce site et peuvent avoir plusieurs utilités.

Le site Web contrôlé par Transcript utilise des témoins de connexion notamment :

- Pour mémoriser les réglages et préférences des visiteurs, par exemple pour le choix de la langue et pour permettre le suivi de la session courante.
- À des fins statistiques pour connaître le comportement des visiteurs, le contenu consulté et permettre l'amélioration du site.

Le site Web contrôlé par Transcript utilise les types de témoins suivants :

- Témoins de session : Il s'agit de témoins temporaires qui sont gardés en mémoire pendant deux heures au maximum.
- Témoins de session personnalisés : Ils sont utilisés pour faciliter la navigation et personnaliser l'expérience visiteur (préférence quant à la langue). Ils sont gardés en mémoire pendant deux heures au maximum.

Certains témoins de connexion pourront être désactivés par défaut et les visiteurs pourront choisir d'activer ces fonctions ou non, lors de la consultation de site de Transcript.

Il est également possible d'activer et de désactiver l'utilisation des témoins de connexion en changeant les préférences dans les paramètres du navigateur utilisé.

Conservation et destruction des renseignements personnels

Sauf si une durée minimale de conservation est requise par la loi ou la réglementation applicable, Transcript ne conservera les renseignements personnels que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Les renseignements personnels utilisés par Transcript pour prendre une décision relative à une personne doivent être conservés durant une période d'au moins un an suivant la décision en question ou même sept années après la fin de l'exercice où la décision a été prise si celle-ci a des incidences fiscales, par exemple, les circonstances d'une fin d'emploi.

À la fin de la durée de conservation ou lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires, Transcript s'assurera :

1. de les détruire; ou

2. de les anonymiser (c'est-à-dire qu'ils ne permettent plus, de façon irréversible, d'identifier la personne et qu'il n'est plus possible d'établir un lien entre la personne et les renseignements personnels) pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

La destruction de renseignements par Transcript doit être faite de façon sécuritaire, afin d'assurer la protection de ces renseignements.

La présente section peut être complétée par toute politique ou procédure adoptée par Transcript concernant la conservation et destruction de renseignements personnels, le cas échéant.

Responsabilités de Transcript

De manière générale, Transcript est responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels de Transcript fait partie de la direction. Cette personne doit, de façon générale, veiller à assurer le respect de la législation applicable concernant la protection des renseignements personnels. Elle doit approuver les politiques et pratiques encadrant la gouvernance des renseignements personnels. Plus particulièrement, cette personne est chargée de mettre en œuvre la présente politique et de veiller à ce qu'elle soit connue, comprise et appliquée. En cas d'absence ou d'impossibilité d'agir de cette personne, un autre membre de la direction assurera les fonctions de responsable de la protection des renseignements personnels.

Les membres du personnel de Transcript ayant accès à des renseignements personnels ou étant autrement impliqués dans la gestion de ceux-ci doivent en assurer leur protection et respecter la présente politique.

Les rôles et les responsabilités des membres du personnel de Transcript tout au long du cycle de vie des renseignements personnels peuvent être précisés par toute autre politique de Transcript à cet égard, le cas échéant.

Sécurité des données

Transcript s'engage à mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle gère. Les mesures de sécurité en place correspondent, entre autres, à la finalité, à la quantité, à la répartition, au support et à la sensibilité des renseignements. Ainsi, cela signifie qu'un renseignement pouvant être qualifié de sensible devra faire l'objet de mesures de sécurité plus importantes et devra être mieux protégé. Notamment, et conformément à ce qui a été mentionné précédemment concernant l'accès limité aux renseignements personnels, Transcript doit mettre en place des mesures nécessaires pour imposer des contraintes aux droits d'utilisation de ses systèmes

d'information de manière à ce que seules les personnes qui doivent y avoir accès soient autorisées à y accéder.

Droits d'accès, de rectification et de retrait du consentement

Pour faire valoir ses droits d'accès, de rectification ou de retrait du consentement, la personne concernée doit soumettre une demande écrite à cet effet à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de Transcript, à l'adresse courriel indiquée à la section suivante.

Sous réserve de certaines restrictions légales, les personnes concernées peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels détenus par Transcript et en demander leur correction dans le cas où ils sont inexacts, incomplets ou équivoques. Elles peuvent également exiger la cessation de la diffusion d'un renseignement personnel qui les concerne ou que soit désindexé tout hyperlien rattaché à leur nom permettant d'accéder à ce renseignement par un moyen technologique, lorsque la diffusion de ce renseignement contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Elles peuvent faire de même, ou encore exiger que l'hyperlien permettant d'accéder à ce renseignement soit réindexé, lorsque certaines conditions prévues par la loi sont réunies.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels de Transcript doit répondre par écrit à ces demandes dans les 30 jours de la date de réception de la demande. Tout refus doit être motivé et accompagné de la disposition légale justifiant le refus. Dans ces cas, la réponse doit indiquer les recours en vertu de la loi et le délai pour les exercer. La personne responsable doit aider le requérant à comprendre le refus au besoin.

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables, les personnes concernées peuvent retirer leur consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis.

Elles peuvent également demander à Transcript quels sont les renseignements personnels recueillis auprès d'elle, les catégories de personnes chez Transcript qui y ont accès et leur durée de conservation.

Processus de traitement des plaintes

Réception

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente politique ou, plus généralement, à la protection de ses renseignements personnels par Transcript, doit le faire par écrit en s'adressant à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de Transcript, à l'adresse courriel indiquée à la section suivante.

Cette personne devra indiquer son nom, ses coordonnées pour la joindre, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée par Transcript. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, la personne responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'elle juge nécessaire pour pouvoir évaluer la plainte.

Traitement

Transcript s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle.

Dans les 30 jours suivant la réception de la plainte ou suivant la réception de tous les renseignements additionnels jugés nécessaires et requis par la personne responsable de la protection des renseignements personnels de Transcript pour pouvoir la traiter, cette dernière doit l'évaluer et formuler une réponse motivée écrite par courriel, au plaignant. Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par Transcript est conforme à la présente politique, à toute autre politique et pratique en place au sein de l'organisation et à la législation ou réglementation applicable.

Dans le cas où la plainte ne peut pas être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Transcript doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées. Chaque dossier contient la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse envoyée à la personne à l'origine de la plainte.

Il est également possible de déposer une plainte auprès de la [Commission d'accès à l'information](#) du Québec ou à tout autre organisme de surveillance en matière de protection des renseignements personnels responsable de l'application de la loi concernée par l'objet de la plainte.

Toutefois, Transcript invite toute personne intéressée à s'adresser d'abord à la personne responsable de la protection des renseignements personnels et à attendre la fin du processus de traitement par Transcript.

Approbation

La présente politique est approuvée par la personne responsable de la protection des renseignements personnels de Transcript, dont les coordonnées d'affaires sont les suivantes :

Responsable de la protection des renseignements personnels

Claudine Lalonde

1525, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H3G 1L7
clalonde@comtranscript.com
514-874-9134, poste 204

Pour toute demande, question ou commentaire dans le cadre de la présente politique, communiquez avec la personne responsable [par courriel](#).

Publication et modifications

La présente politique est publiée sur le site intranet de Transcript. Cette politique est également diffusée par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

Transcript doit également faire de même pour toutes les modifications à la présente politique, lesquelles devront également faire l'objet d'un avis pour en informer les personnes concernées.

Tableau des versions et des changements

Version	En vigueur le	Changements depuis la dernière version
1.0	8 septembre 2023	S.O. – <i>Première version</i>
1.1	17 septembre 2024	Revue du contenu

Annexe A

Voici une liste non exhaustive sur les types de renseignements que Transcript pourrait recueillir, leur utilisation, ou l'objectif visé, ainsi que les moyens par lesquels les renseignements sont recueillis. Ainsi, cela comprend, sans s'y limiter, les éléments qui suivent.

Il faut noter que la plupart des renseignements personnels gérés par Transcript sont des renseignements personnels de membres de personnel, de candidats pour un emploi et de pigistes. Pour ce qui est des autres catégories de personnes indiquées dans le tableau ci-dessous, les renseignements fournis sont, dans la majorité des cas, des renseignements de nature professionnelle ou d'affaires. À noter que dans la majorité des cas, Transcript recueille également le titre ou la fonction des personnes, le nom et l'adresse de l'entreprise.

Lien	Type de RP	Fin de la collecte ou de l'utilisation	Manière de recueillir les RP
Clients	<ul style="list-style-type: none">• nom• numéro de téléphone• courriel• renseignements bancaires (dépôt et paiement)• langue• adresse	<ul style="list-style-type: none">• établissement et gestion de la relation (création du profil)• offre de services• traitement d'une demande de renseignement• détermination du choix de la langue privilégiée de communication• traitement des paiements (virements entrants et sortants)	<ul style="list-style-type: none">• par courriel (directement ou par l'entremise d'un document joint)
Candidats à l'emploi et membres du personnel	<ul style="list-style-type: none">• nom• numéro de téléphone• courriel• renseignements bancaires• numéro d'assurance sociale• date de naissance• adresse	<ul style="list-style-type: none">• gestion des communications avec le candidat ou l'employé• gestion du fonctionnement du système de paie et du dossier d'assurance	<ul style="list-style-type: none">• par courriel• par téléphone
Pigistes	<ul style="list-style-type: none">• nom• numéro de téléphone• courriel• renseignements bancaires• adresse• domaines de traduction et outils utilisés	<ul style="list-style-type: none">• gestion des communications• traitement des paiements ou de la facturation	<ul style="list-style-type: none">• par courriel (directement ou par l'entremise d'un document joint)
Fournisseurs de services	<ul style="list-style-type: none">• nom• numéro de téléphone• courriel	<ul style="list-style-type: none">• gestion des mandats• paiement des factures	<ul style="list-style-type: none">• par courriel

	<ul style="list-style-type: none"> • renseignements bancaires • langue 	<ul style="list-style-type: none"> • détermination des langues dans lesquelles ils peuvent fournir des services 	
Partenaires de Transcript	<ul style="list-style-type: none"> • nom • numéro de téléphone • courriel • coordonnées bancaires (lorsque nécessaire) 	<ul style="list-style-type: none"> • établissement de partenariats (signature d'ententes de partenariats) • gestion de la collaboration 	<ul style="list-style-type: none"> • par courriel (directement ou par l'entremise d'un document joint)