

Politique de confidentialité

Une politique de confidentialité est un contrat entre le gestionnaire d'un environnement électronique et l'internaute qui y a recours. Par sa Politique de confidentialité, le Conseil des arts et des lettres du Québec (CALQ) informe les internautes de ses engagements quant au traitement des renseignements, personnels ou autres, qui sont collectés, directement ou indirectement, sur son site Web.

Le CALQ accorde une grande importance à l'intégrité et à la protection des renseignements personnels qu'il collecte pour accomplir sa mission. Il a pris et applique des mesures de sécurité propres à assurer leur caractère confidentiel et fait preuve de transparence à ce sujet. Tous les renseignements personnels fournis au CALQ sont protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et à toute autre loi applicable.

Pour faciliter la compréhension du texte qui suit, voici la définition des principaux termes employés.

Adresse IP : Adresse Internet numérique d'un ordinateur composé de quatre nombres (par exemple : 123.123.123.123) qui permet d'identifier de façon précise une machine sur le réseau Internet.

Personne autorisée : membre du personnel du CALQ autorisé à accéder en tout ou en partie aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Personne concernée : personne physique qu'un renseignement personnel permet d'identifier.

Fichier journal ("log file") : fichier texte dans lequel est emmagasinée, par le serveur gérant un site Web, chacune des requêtes qui lui ont été adressées, permettant de mesurer ainsi le volume de transactions informatiques sur le serveur.

Fichier témoin ("cookie") : fichier créé dans l'ordinateur de l'internaute par le navigateur et rassemblant les témoins persistants issus de la visite de sites Web.

Nom de domaine : Partie d'un nom Internet qui identifie spécifiquement le site Internet d'une organisation donnée.

Renseignement personnel : toute information permettant d'identifier une personne physique.

Renseignements généraux collectés lors de l'accès au site Web

Lorsqu'un visiteur accède au site Web du CALQ, un échange d'information s'effectue automatiquement entre son ordinateur et le serveur du site. Cet échange est nécessaire pour que le serveur transmette au visiteur un fichier compatible à l'équipement informatique qu'il utilise. Les données transmises automatiquement entre ordinateurs ne permettent pas d'identifier personnellement un visiteur. Elles sont recueillies en raison des exigences technologiques inhérentes à la navigation dans Internet, et conservées dans des fichiers journaux de données pour des raisons de sécurité. Ces journaux sont requis en cas d'enquêtes en application de la loi et ne sont utilisés à aucune autre fin.

La communication entre l'ordinateur du visiteur et le serveur des services en ligne du CALQ est établie sous le protocole Secure Socket Layer (AES 256 bits), ce qui assure un lien sécuritaire.

L'information échangée est la suivante :

- le nom de domaine du fournisseur d'accès à Internet et l'adresse IP avec laquelle le visiteur accède au site du CALQ;
- le type de navigateur et de système d'exploitation employés pour accéder au site;
- la date et l'heure auxquelles un visiteur accède au site;
- les pages qu'il visite dans le site.

Le CALQ a recours au programme d'analyse Web préconisé par le Centre de services partagés du Québec pour comptabiliser les statistiques de fréquentation de son site Web, comme le nombre de visiteurs, le nombre de visites sur chaque page, le nombre moyen de pages visualisées à chaque visite et la technologie utilisée par ses clientèles. Cette compilation ne contient aucun renseignement personnel; elle permet au CALQ de mesurer l'intérêt de ses services ainsi qu'à optimiser la navigation sur son site Web et son développement.

Le CALQ utilise des fichiers témoins pour faciliter la navigation dans les pages de son site Web mais ne place aucun fichier témoin permanent dans les disques durs des ordinateurs de ses visiteurs. Lorsqu'un témoin temporaire est requis pour la navigation, ce fichier est inscrit dans la mémoire vive et est automatiquement supprimé lorsque le visiteur quitte le site. Un internaute peut paramétrer son navigateur pour qu'il bloque les fichiers témoins. Toutefois, cette action risque de le priver de certaines fonctions offertes sur le site.

Renseignements personnels collectés

Dans le cadre de la prestation de services en ligne, le CALQ collecte de manière obligatoire les renseignements personnels suivants qui sont nécessaires à la gestion du dossier de la personne concernée. Les renseignements obligatoires demandés sont:

- le nom et le prénom;
- l'adresse postale;
- le numéro d'assurance sociale (dès que le CALQ doit émettre un paiement à la personne);
- le code postal;
- le numéro de téléphone;
- l'adresse de courriel;
- la date de naissance;

- le sexe;
- l'année de début de pratique artistique.

Le CALQ collecte de manière facultative des renseignements sur les caractéristiques démographiques et professionnelles des artistes qui s'inscrivent au programme de bourses, à des fins statistiques. Ces renseignements restent confidentiels et sont retirés lors du processus d'évaluation d'une demande d'aide financière par les pairs. Ils aident le CALQ à obtenir un portrait global de ses clientèles et sont pris en considération au moment de l'ajustement de ses programmes. Le fait de ne pas répondre aux demandes de renseignements facultatifs n'entraîne aucune conséquence sur le traitement d'un dossier. Les renseignements facultatifs demandés visent:

- la langue maternelle;
- le lieu de naissance;
- le groupe ethnoculturel;
- l'occupation principale;
- le type et le lieu de la formation en art;
- le type de diplôme détenu;
- le type de stage et le lieu d'apprentissage ou de perfectionnement suivi;
- l'aide financière obtenue d'un autre organisme;
- la catégorie de revenu;
- la proportion des activités artistiques dans l'ensemble des revenus;
- la diffusion des œuvres à l'extérieur du Québec.

Modalités de collecte des renseignements personnels

Le CALQ effectue la collecte de renseignements personnels au moyen des procédés suivants:

- formulaire d'inscription;
- correspondance;
- sondage d'opinion;
- fichiers journaux ("log files") *;
- fichiers témoins ("cookies") *.

* L'emploi de ces fichiers sert à faciliter la navigation sur le site Web et à permettre une utilisation optimale de ses fonctions, mais ne permet pas d'identifier personnellement l'utilisateur.

Finalités de la collecte des renseignements personnels

Le CALQ collecte les renseignements personnels pour les raisons suivantes:

- déterminer l'admissibilité d'un demandeur à ses programmes et assurer le traitement et le suivi d'une demande d'aide financière;
- gérer sa banque de personnes-ressources; gérer ses ressources humaines;
- établir un profil personnalisé d'un demandeur pour faciliter l'accès à ses services; communiquer avec l'utilisateur;

- transmettre à l'utilisateur toute information pertinente en lien avec sa demande et son secteur d'activité artistique (bulletin électronique, appels de candidatures, modifications aux programmes, dates d'inscription, etc.);
- gérer le site de la prestation électronique de services; répondre à une plainte;
- évaluer et améliorer ses services et interventions.

Lors du recours au service clicSÉCUR, qui est préalable à l'utilisation de la prestation de services en ligne du CALQ, les renseignements personnels sont demandés afin de vérifier l'identité de l'internaute.

Accès aux renseignements personnels collectés

Les gestionnaires et membres du personnel du CALQ doivent détenir une approbation et utiliser des mots de passe pour accéder aux bases de données. Les renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux seules personnes autorisées à les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions:

- responsable de la protection des renseignements personnels;
- équipes des programmes et du soutien technique;
- service de la comptabilité;
- service des ressources humaines;
- service des communications.

Le CALQ ne partage aucun renseignement personnel avec un tiers sans l'autorisation de la personne concernée, à moins d'en être autorisé par la loi. Dans un tel cas, si le CALQ est tenu de communiquer des renseignements personnels à des tiers en vue de répondre à ses obligations légales ou réglementaires, les personnes concernées ne peuvent s'opposer à leur transmission en tout ou en partie.

Les renseignements transmis à Revenu Québec sont soumis à la [politique de confidentialité de ce ministère](#).

Stockage et conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont stockés dans des emplacements sécurisés ainsi que dans des serveurs contrôlés par le CALQ et/ou par le Centre de services partagés, situés soit dans les bureaux du CALQ, soit dans ceux de ses fournisseurs de services, qui font l'objet de copies de sauvegarde quotidiennes.

Conformément aux dispositions de l'article 76 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le CALQ a établi et tient à jour un inventaire des fichiers de renseignements personnels qu'il détient:

- base de données et dossiers sur les artistes et les organismes qui soumettent des demandes d'aide financière;
- base de données et dossiers sur les experts inscrits à la Banque de personnes-ressources (appréciateurs, membres de comités d'évaluation et de jurys);

- base de données et dossiers sur les employés du CALQ (incluant les anciens employés et les candidatures reçues de l'externe);
- dossiers de plaintes et de demandes d'accès à l'information (individus).

Les renseignements personnels ne sont pas conservés au-delà des raisons pour lesquelles ils ont été collectés. Les modalités de conservation, d'archivage et de destruction des documents du CALQ - dont certains contiennent des renseignements personnels - sont conformes aux lois applicables, dont la Loi sur les archives (L.R.Q. chap. A-21.1, art 8, 9 et 35), et à la politique de gestion des documents actifs et semi-actifs des organismes publics établie par Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), qui a approuvé le calendrier de conservation et la procédure de destruction des renseignements personnels du CALQ. Selon leur nature, les documents semi-actifs ou qui ne doivent pas être détruits sont transférés soit au Centre de conservation des documents du Centre de services partagés du gouvernement, ou à BAnQ.

Sécurité des renseignements personnels

Le CALQ traite les messages électroniques avec le même souci de confidentialité que pour la correspondance papier. La transmission de renseignements effectuée par courrier électronique n'étant pas sécurisée, jamais le CALQ ne demande qu'on lui transmette des renseignements personnels par courriel; toutefois, s'il reçoit un courriel qui en contient, il répondra à l'expéditeur en conservant dans le message seulement l'information nécessaire pour donner suite à sa demande. Lorsque le CALQ est dans l'obligation de transmettre des données à caractère confidentiel, il utilise un autre moyen de communication que le courriel.

Le CALQ a adopté des mesures visant à protéger les renseignements collectés contre l'utilisation frauduleuse, la communication ou l'accès non autorisés ainsi que contre la copie, l'altération, la perte et la destruction accidentelle ou illicite. Ces mesures, qui offrent un niveau de sécurité approprié au traitement et à la nature des renseignements colligés, sont les suivantes:

- protocole SSL;
- sauvegarde informatique;
- développement de certificat numérique;
- gestion des accès – personne autorisée;
- identifiant / mot de passe;
- gestion des accès – personne concernée;
- pare-feu;
- logiciel de surveillance du réseau;
- service québécois d'authentification gouvernementale clicSÉCUR - Citoyens.

Précautions à prendre par les utilisateurs

Chaque utilisateur a la responsabilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son code d'utilisateur et son mot de passe sont utilisés dans des conditions optimales de sécurité afin de protéger la confidentialité des données qui servent à l'identifier. Il doit veiller notamment à:

- choisir un mot de passe difficile à deviner, composé si possible d'au moins huit caractères combinant des lettres, des chiffres et des symboles;

- ne pas utiliser de renseignements personnels (par exemple, date de naissance, nom de famille ou prénom) dans le choix de son code d'utilisateur ou de son mot de passe;
- mémoriser son code d'utilisateur et son mot de passe plutôt que de les prendre en note;
- ne pas divulguer à un tiers son code d'utilisateur ni son mot de passe;
- changer régulièrement son mot de passe;
- se déconnecter après chaque utilisation, surtout s'il navigue à partir d'un ordinateur public;
- vider la cache de son ordinateur;
- éviter d'acheminer des renseignements personnels par courriel.

Si un utilisateur soupçonne que la confidentialité de ses renseignements personnels est compromise, il doit en informer le plus tôt possible le CALQ et le service à la clientèle de clicSÉCUR afin de prévenir une utilisation frauduleuse de ces renseignements.

Droit d'accès et de rectification

Toute personne concernée a le droit de savoir quels sont les renseignements personnels que le CALQ détient sur elle. L'exercice de ce droit peut conduire à la mise à jour (droit de rectification) des renseignements conservés. La Commission d'accès à l'information du Québec recommande qu'aucun renseignement personnel ne circule sur Internet ou par courrier électronique à moins d'être encodé. Toute demande de rectification de renseignements personnels doit donc être faite soit:

- en accédant à son profil client avec son mot de passe, sur le site sécurisé;

ou

- en communiquant par courrier postal avec la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Traitement des plaintes

En cas de non-respect des engagements contenus dans la politique de confidentialité, les personnes concernées peuvent adresser une plainte à:

Mme Lorraine Tardif

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

1435, rue De Bleury, bureau 300

Montréal (Québec)

H3A 2H

lorraine.tardif@calq.gouv.qc.ca

Téléphone: 514 864-4346 ou, sans frais, 1 800 608-3350

Télécopieur: 514 873-7885

Références

Sur le site Web du CALQ

À titre de société d'État, le CALQ est assujéti aux lois et règlements en vigueur dans l'administration publique, notamment la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Pour plus d'information à ce sujet, le CALQ vous invite à consulter la section [Diffusion de l'information](#) de son site Web.

Le CALQ s'est en outre doté d'une [Déclaration de services aux citoyens](#) de nombreuses [politiques et plans d'action](#) ainsi que d'un [Règlement de régie interne](#) qui peuvent être consultés sur son site Web.

Sur d'autres sites

[Association sur l'accès et la protection de l'information](#)

[Commission d'accès à l'information : Politique de confidentialité](#)

[Commission nationale de l'informatique et des libertés](#)

[Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#)

[Loi sur la gouvernance des sociétés d'État](#)

[Loi sur les archives](#)

[Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#)

[Ministère du Conseil exécutif - Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information](#)

[Sous-secrétariat aux ressources informationnelles](#)