

Politique de gouvernance et de gestion des renseignements personnels

Organisation de Voyages Sylvie Blouin

Dernière mise à jour : 13 mai 2026

I. Principes et règles

1. Objet de la politique

La présente politique établit le cadre de gouvernance de l'Organisation de Voyages Sylvie Blouin concernant la gestion des renseignements personnels qu'elle détient. Elle énonce les règles qui guident les pratiques de l'organisation dans la gestion des renseignements personnels et définit les rôles et les responsabilités du personnel à l'égard de ces renseignements, de leur collecte à leur destruction.

Elle est adoptée conformément à l'article 3.2 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1, ci-après la « Loi »).

2. Champ d'application

La présente politique s'adresse à tout le personnel de Voyages Sylvie Blouin incluant les employés, les stagiaires, les consultants et les sous-traitants ayant accès à des renseignements personnels.

Elle s'applique à tous les renseignements personnels détenus par l'organisation, incluant ceux dont la conservation est assurée par un tiers, quel que soit le support sur lequel ils sont conservés.

3. Cadre législatif

La présente politique s'appuie sur les textes suivants :

- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (P-39.1)
- Code civil du Québec (articles 35 à 41)
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (C-1.1)

4. Principes directeurs

Les pratiques de l'organisation en matière de protection des renseignements personnels reposent sur les principes suivants :

Responsabilité

Voyages Sylvie Blouin est responsable des renseignements personnels qu'elle détient. Elle met en œuvre des politiques et des pratiques pour respecter ses obligations et pouvoir le démontrer.

Nécessité

L'organisation ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses activités. Le personnel n'accède qu'aux renseignements requis pour s'acquitter de ses tâches.

Consentement

Lorsque la Loi l'exige, l'organisation s'assure d'obtenir un consentement valide de la personne concernée. Un consentement valide est manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques, en termes simples et clairs.

Confidentialité

L'organisation assure la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient. Elle prend les mesures de sécurité nécessaires pour les protéger, de leur collecte à leur destruction.

Exactitude

L'organisation s'assure que les renseignements personnels qu'elle détient sont à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis.

Transparence

L'organisation fait preuve de transparence dans la gestion des renseignements personnels. Lors de leur collecte, elle informe la personne concernée des fins poursuivies, de l'utilisation qui en sera faite et de ses droits. Elle diffuse ses règles de gouvernance sur son site web en termes simples et clairs (art. 3.2, al. 2).

5. Traitement des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est assurée tout au long de leur cycle de vie.

5.1 Collecte

Voyages Sylvie Blouin ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses activités et à la prestation de ses services de voyage. Lors de la collecte de renseignements personnels, la personne concernée est informée des fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis, des moyens utilisés pour leur collecte, de ses droits d'accès et de rectification, ainsi que des coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels.

Dans le cadre de certaines réservations ou formalités de voyage, des renseignements personnels sensibles peuvent être requis, notamment des informations de passeport, des renseignements financiers ou toute autre donnée nécessaire aux fournisseurs de services touristiques. Afin d'assurer une meilleure protection de ces renseignements, Voyages Sylvie Blouin utilise notamment la plateforme sécurisée DocumMéo pour la transmission et la collecte de certains documents et informations personnelles.

Conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels, les renseignements considérés comme sensibles en raison de leur nature ou du contexte de leur utilisation bénéficient de mesures de sécurité renforcées. Leur collecte, leur utilisation et leur communication nécessitent un consentement exprès de la personne concernée lorsque requis.

5.2 Conservation

Les renseignements personnels sont conservés uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été recueillis, sous réserve des obligations légales applicables. Les délais de conservation sont les suivants :

Type de renseignement	Durée de conservation	Méthode de destruction
Photocopie ou informations de Passeport	365 jours après sa collecte	Suppression sécurisée des fichiers automatiquement
Information de carte de crédit	365 jours après sa collecte	Suppression sécurisée des fichiers automatiquement

Le personnel s'assure que les renseignements personnels ne sont pas conservés sur un support physique ou électronique autre que ceux autorisés par l'organisation.

5.3 Utilisation

Le personnel n'utilise les renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Toute autre utilisation doit être préalablement autorisée par le responsable de la protection des renseignements personnels et être conforme à la Loi.

5.4 Communication à des tiers

L'organisation ne communique pas de renseignements personnels confidentiels à un tiers sans le consentement de la personne concernée, sauf dans les cas prévus par la Loi, notamment :

- en cas d'urgence ou pour prévenir un acte de violence;
- pour l'exécution d'un contrat de service impliquant le traitement de renseignements personnels;
- en cas d'incident de confidentialité, pour aviser une personne susceptible de diminuer le risque.

Lorsque des renseignements personnels sont communiqués à un sous-traitant, une entente écrite encadre la protection de ces renseignements (art. 18.3).

5.4.1 Communication à l'extérieur du Québec

Dans le cadre de ses activités, Voyages Sylvie Blouin peut être amenée à communiquer certains renseignements personnels à des fournisseurs, partenaires ou plateformes situés à l'extérieur du Québec, notamment afin d'effectuer des réservations de voyages, de transmettre des informations aux compagnies aériennes, croisiéristes, hôtels, assureurs, voyagistes, systèmes de réservation ou fournisseurs technologiques utilisés dans l'industrie du voyage.

Conformément aux exigences de la Loi 25, avant toute communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec, Voyages Sylvie Blouin procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) lorsque requis, afin de s'assurer que les renseignements personnels bénéficieront d'une protection adéquate.

Cette évaluation tient notamment compte :

- de la sensibilité des renseignements concernés;

- des fins pour lesquelles les renseignements sont utilisés;
- des mesures de sécurité mises en place par le fournisseur ou le partenaire;
- du cadre juridique applicable dans la juridiction de destination.

Voyages Sylvie Blouin s'assure également, lorsque requis, qu'une entente contractuelle appropriée encadre la communication et la protection des renseignements personnels transmis à des tiers.

Les renseignements personnels peuvent notamment être communiqués aux catégories de fournisseurs suivantes :

- compagnies aériennes;
- hôtels et chaînes hôtelières;
- compagnies de croisières;
- voyagistes et fournisseurs touristiques;
- compagnies d'assurances voyage;
- plateformes de réservation et systèmes informatiques de l'industrie du voyage; notamment Expedia TAAP, TravelBrands, Sirev etc
- fournisseurs de services technologiques et infonuagiques, notamment WIX;
- plateformes de traitement de paiements sécurisés;

Ces fournisseurs peuvent être situés ailleurs au Canada, aux États-Unis ou dans d'autres pays selon les destinations et les services réservés par le client.

5.5 Destruction

L'organisation détruit de façon sécurisée les renseignements personnels lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis sont accomplies, suivant les délais prévus au tableau de conservation (section 5.2).

La destruction doit garantir que les renseignements ne peuvent être reconstitués. Les méthodes utilisées incluent le déchiquetage pour les documents papier et la suppression sécurisée ou le chiffrement irréversible pour les documents électroniques.

5.6 Mesures de sécurité

Voyages Sylvie Blouin met en place des mesures de sécurité raisonnables et adaptées afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité et la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Ces mesures sont proportionnelles à la sensibilité des renseignements, à leur utilisation ainsi qu'aux risques associés à leur traitement.

Les mesures de protection mises en place comprennent notamment :

Mesures technologiques

- Utilisation de mots de passe sécurisés et d'une authentification individuelle pour les accès aux systèmes et plateformes;
- Accès restreint aux renseignements personnels uniquement aux membres du personnel ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions;
- Utilisation de plateformes sécurisées pour la transmission et la collecte de documents sensibles, notamment DocumMéo;
- Chiffrement des données et connexions sécurisées lorsque disponibles via les fournisseurs et plateformes utilisées;
- Sauvegardes régulières des données;

- Mise à jour des logiciels, systèmes et outils technologiques utilisés par l'agence;
- Protection des appareils informatiques par antivirus, pare-feu et mécanismes de sécurité appropriés;
- Suppression sécurisée des renseignements personnels lorsque les délais de conservation sont expirés.

Mesures administratives

- Adoption de politiques internes relatives à la protection des renseignements personnels;
- Sensibilisation et formation du personnel concernant les bonnes pratiques en matière de confidentialité et de sécurité des données;
- Gestion des accès selon le principe du moindre privilège;
- Signature d'engagements de confidentialité lorsque requis;
- Limitation de la collecte aux renseignements nécessaires à la prestation des services;
- Vérification des pratiques de sécurité des principaux fournisseurs technologiques et partenaires lorsque applicable.

Voyages Sylvie Blouin révisé périodiquement ses pratiques et mesures de sécurité afin de maintenir un niveau de protection adéquat des renseignements personnels et de réduire les risques d'accès, d'utilisation, de divulgation ou de perte non autorisés.

5.7 Utilisation du site web et témoins de connexion

Le site web de Voyages Sylvie Blouin peut utiliser des témoins de connexion (« cookies ») et d'autres technologies similaires afin d'améliorer l'expérience utilisateur, analyser l'utilisation du site et assurer certaines fonctionnalités.

Les utilisateurs peuvent configurer leur navigateur afin de refuser certains témoins, bien que cela puisse limiter certaines fonctionnalités du site.

6. Droits des personnes concernées

Accès

Toute personne peut demander de consulter les renseignements personnels que l'organisation détient à son sujet et d'en obtenir copie.

Rectification

Toute personne peut exiger la rectification d'un renseignement personnel inexact, incomplet ou équivoque.

Portabilité

Une personne peut demander que ses renseignements personnels informatisés lui soient communiqués dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Désindexation

Une personne peut demander à ce qu'un renseignement personnel la concernant, recueilli par un moyen technologique, cesse d'être diffusé ou qu'un lien vers ce renseignement soit désindexé, si la diffusion contrevient à la Loi ou à une ordonnance judiciaire (art. 28.1).

Retrait du consentement

Lorsque la collecte ou l'utilisation d'un renseignement personnel repose sur le consentement, la personne concernée peut retirer ce consentement en tout temps. L'organisation cesse alors le traitement visé, sous réserve des obligations légales de conservation.

Toute demande d'accès, de rectification, de portabilité ou de retrait du consentement doit être adressée au responsable de la protection des renseignements personnels :

eduguay@voyagessylvieblouin.com

Voyages Sylvie Blouin répond aux demandes d'accès, de rectification ou de portabilité dans les délais prévus par la loi, généralement dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande.

7. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)

L'organisation procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels (art. 3.3).

L'EFVP est également obligatoire avant toute communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec (voir section 5.4.1).

L'EFVP est déclenchée et coordonnée par le responsable de la protection des renseignements personnels, dès le début du projet. Elle évalue notamment :

- la nature et la sensibilité des renseignements personnels en cause;
- les finalités de leur traitement;
- les risques pour la vie privée et les mesures pour les atténuer;
- la conformité du projet aux principes directeurs de la présente politique.

L'évaluation est documentée et conservée. Le responsable peut formuler des recommandations que le projet doit intégrer avant sa mise en œuvre.

II. Rôles et responsabilités

Les responsabilités en matière de protection des renseignements personnels sont réparties comme suit :

Rôle	Responsabilités
Sylvie Blouin : La plus haute autorité (dirigeant)	Veille au respect et à la mise en œuvre des obligations prévues par la Loi sur la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation. Approuve la présente politique et les orientations relatives à la protection des renseignements personnels. Peut déléguer par écrit certaines responsabilités liées à la protection des renseignements personnels conformément aux dispositions applicables.
Élizabeth Duguay : Responsable de la protection des renseignements personnels	Assure la coordination et l'application des pratiques de protection des renseignements personnels. Traite les demandes d'accès, de rectification et de retrait du consentement lorsque applicable. Coordonne les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP). Gère les incidents de confidentialité et les suivis requis. Répond

Rôle	Responsabilités
	aux questions et plaintes relatives à la protection des renseignements personnels. Veille à la mise à jour des politiques et pratiques internes.
Ensemble du personnel - Conseillers(ères) en voyages externes	Recueillent et utilisent uniquement les renseignements personnels nécessaires à la prestation des services de voyage. Utilisent les plateformes et outils approuvés par l'agence pour la collecte et la transmission des renseignements personnels. Veillent à préserver la confidentialité des informations auxquelles ils ont accès. Signalent sans délai tout incident, accès non autorisé ou situation présentant un risque pour la protection des renseignements personnels.

III. Processus de traitement des plaintes

Toute personne qui considère que l'organisation ne respecte pas ses droits en matière de protection des renseignements personnels peut transmettre une plainte au responsable de la protection des renseignements personnels.

Comment déposer une plainte

Par courriel : eduguay@voyagessylvieblouin.com

Par téléphone : 418-446-1996

Étapes de traitement

1. Accusé de réception de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables.
2. Examen de la plainte par le responsable de la protection des renseignements personnels.
3. Enquête interne si nécessaire, incluant l'examen des pratiques en cause.
4. Réponse écrite au plaignant dans un délai de 30 jours ouvrables.
5. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

Le responsable consigne les plaintes dans un registre et en fait rapport annuellement à la direction. Ce registre est consulté lors de la révision de la présente politique.

IV. Incidents de confidentialité

Un incident de confidentialité correspond notamment à tout accès, utilisation, communication non autorisés d'un renseignement personnel, ainsi qu'à toute perte ou atteinte à la protection d'un tel renseignement.

En cas d'incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels, Voyages Sylvie Blouin s'engage à prendre rapidement les mesures raisonnables nécessaires afin de limiter les risques de préjudice et de protéger les personnes concernées.

Selon la nature de l'incident, l'organisation pourra notamment :

- prendre des mesures immédiates pour sécuriser les systèmes, comptes ou renseignements concernés;
- limiter les accès non autorisés;
- récupérer ou supprimer les renseignements compromis lorsque possible;
- évaluer les risques de préjudice pour les personnes concernées;
- documenter l'incident dans un registre des incidents de confidentialité conformément aux exigences légales;
- aviser la Commission d'accès à l'information du Québec et les personnes concernées lorsque l'incident présente un risque de préjudice sérieux;
- mettre en place des mesures correctives afin de réduire les risques qu'un incident similaire se reproduise.

Tout membre du personnel qui constate ou soupçonne un incident de confidentialité doit le signaler sans délai au responsable de la protection des renseignements personnels.

Voyages Sylvie Blouin conserve un registre des incidents de confidentialité conformément aux exigences prévues par la loi.

V. Publication et diffusion

Conformément à l'article 3.2, alinéa 2 de la Loi, des informations détaillées au sujet des présentes politiques et pratiques sont publiées sur le site web de l'organisation en termes simples et clairs.

Le titre et les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels sont également publiés sur le site web de l'organisation (art. 3.1).

VI. Adoption, révision et entrée en vigueur

La présente politique est révisée tous les trois (3) ans à compter de sa date d'adoption, ou avant si les circonstances le justifient. Elle entre en vigueur lors de son approbation par la plus haute autorité de l'organisation.

La révision tient compte des plaintes reçues, des incidents de confidentialité consignés au registre et de l'évolution des activités de l'organisation.

VII. Documents connexes et références

La présente politique tient compte des documents suivants :

- Politique de confidentialité (publiée sur le site web)
- Procédure de gestion des incidents de confidentialité
- Ententes avec les sous-traitants

Approbation

Conformément à l'article 3.1 de la Loi, la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisation veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi. À ce titre, elle approuve

formellement la présente politique. Le responsable de la protection des renseignements personnels en assure la mise en œuvre opérationnelle et le suivi.

Approuvée par la plus haute autorité de l'organisation

Signature : _____

Nom : *Sylvie Blouin*

Titre : *Propriétaire*

Date : 13 mai 2026

Mise en œuvre par le responsable de la protection des renseignements personnels

Signature : _____

Nom : Élisabeth Duguay, Responsable de la protection des renseignements personnels

Date : 16 mai 2026