

Liste de clients dans un CRM hébergé aux États-Unis

Distribution Exemple

Responsable de la protection des renseignements personnels

Julien Exemple, Président

Projet

Liste de clients dans un CRM hébergé aux États-Unis

Type de projet

Acquisition ou développement d'un système d'information

Date

25 septembre 2026

Version

1

Approfondi

Niveau d'examen

5

Constats

2 écarts, 3 à confirmer

0

Risques prioritaires

gravité et probabilité élevées

1

Fournisseurs hors Québec

5

Mesures

1 Objet et portée

Distribution Exemple, un distributeur comptant 25 employés, remplace le tableur dans lequel il tient sa liste de clients, conservé sur le serveur du bureau, par un logiciel de gestion de la relation client (CRM) offert en ligne par un fournisseur américain. Ce projet d'acquisition d'un système d'information vise à centraliser les fiches clients et l'historique des ventes, ainsi qu'à assurer le suivi des soumissions et des relances. Les renseignements transférés ne sont pas utilisés à une fin nouvelle, et le logiciel ne sert pas à prendre des décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé.

La présente évaluation porte sur les renseignements personnels que contiendra le CRM, soit le nom et les coordonnées des personnes-ressources chez les clients, leur historique d'achats, les notes libres rédigées par les représentants, ainsi que le nom et le courriel des employés qui utilisent le logiciel. Elle vise entre 100 et 10 000 personnes et couvre la migration des données, leur hébergement infonuagique aux États-Unis, l'accès par le personnel et leur conservation. Elle ne traite pas des autres systèmes ni des autres activités de Distribution Exemple qui ne passent pas par ce logiciel.

Selon le quatrième alinéa de l'article 3.3 de la LPRPSP, l'évaluation est proportionnée à la sensibilité des renseignements, à la finalité de leur utilisation, à leur quantité, à leur répartition et à leur support. Au vu de ces facteurs, la présente évaluation est menée avec une profondeur élevée.

- LPRPSP : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1).

2 Renseignements visés

Renseignement	Nature	Personnes concernées
Nom et coordonnées des personnes-ressources	Coordonnées	Clients
Historique d'achats	Comportement ou préférences	Clients
Notes libres des représentants	Autre	Clients
Nom et courriel des employés qui utilisent le CRM	Emploi	Membres du personnel

Facteur (art. 3.3)	Constat
Sensibilité	moyenne
Finalité	Centraliser les fiches clients et l'historique des ventes; Assurer le suivi des soumissions et des relances
Quantité	De 100 à 10 000 personnes
Répartition	Au moins un traitement à l'extérieur du Québec

Facteur (art. 3.3)	Constat
Support	Infonuagique

3 Flux de données

Les renseignements sur les personnes-ressources des clients proviennent d'abord du tableur actuel, dont le contenu est transféré dans le CRM, puis sont complétés par les représentants et le personnel du service à la clientèle au fil des échanges et des ventes. Les notes libres ne suivent aucun cadre, puisque les représentants y inscrivent ce qu'ils veulent, et elles contiennent parfois des détails personnels, comme un congé de maladie. Le nom et le courriel des employés sont recueillis pour leur donner accès au logiciel. Il reste à confirmer si les personnes concernées ont été informées de ce traitement.

L'ensemble des fiches est hébergé et traité par l'éditeur du CRM, aux États-Unis. Distribution Exemple a accepté en ligne les conditions du fournisseur sans les relire, de sorte qu'il reste à confirmer qu'une entente écrite encadre ce traitement et à établir les protections qu'elle prévoit. Au sein de Distribution Exemple, tout le personnel des ventes et du service à la clientèle voit toutes les fiches, y compris les notes libres, sans que l'accès soit limité aux personnes qui en ont besoin dans leurs fonctions.

Aucune durée de conservation n'a été définie pour les fiches, l'historique d'achats ou les notes. En retour, le logiciel met à la disposition des utilisateurs les fiches centralisées ainsi que le suivi des soumissions et des relances. Il reste à confirmer que les renseignements peuvent être obtenus du fournisseur dans un format structuré, et le sort du tableur conservé sur le serveur du bureau après la migration n'est pas précisé.

Distribution Exemple



HORS QUÉBEC

Éditeur du CRM

Hébergement et traitement des fiches clients

États-Unis · Entente écrite : Ne sait pas

Traitement	Fournisseur	Lieu	Au Québec	Entente écrite
Hébergement et traitement des fiches clients	Éditeur du CRM	États-Unis	Non	Ne sait pas

4 Constats et risques

Constats

À confirmer

LPRPSP, art. 17 et 18.3

Aucune entente écrite avec Éditeur du CRM, à l'extérieur du Québec

L'article 17 exige que la communication à l'extérieur du Québec fasse l'objet d'une entente écrite qui tient compte des résultats de l'évaluation. L'article 18.3 exige que le mandat ou le contrat soit confié par écrit et indique les mesures de protection que le fournisseur doit prendre.

Réponse : ne sait pas

Écart

LPRPSP, art. 20

Accès non limité au personnel qui en a besoin

L'article 20 ne rend un renseignement accessible, au sein de l'entreprise, qu'au personnel qui a qualité pour le connaître et pour qui il est nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

Réponse : non

Écart

LPRPSP, art. 23 et 3.2

Durée de conservation non définie

L'article 23 exige de détruire ou d'anonymiser un renseignement lorsque les fins de sa collecte sont accomplies, et l'article 3.2 exige des politiques qui encadrent sa conservation et sa destruction.

Réponse : non

À confirmer

LPRPSP, art. 8

Personnes concernées non informées

L'article 8 exige d'informer la personne concernée, lors de la collecte, des fins, des moyens et de ses droits, ainsi que, le cas échéant, des tiers à qui les renseignements sont communiqués et de la possibilité qu'ils le soient à l'extérieur du Québec.

Réponse : ne sait pas

À confirmer

LPRPSP, art. 3.3

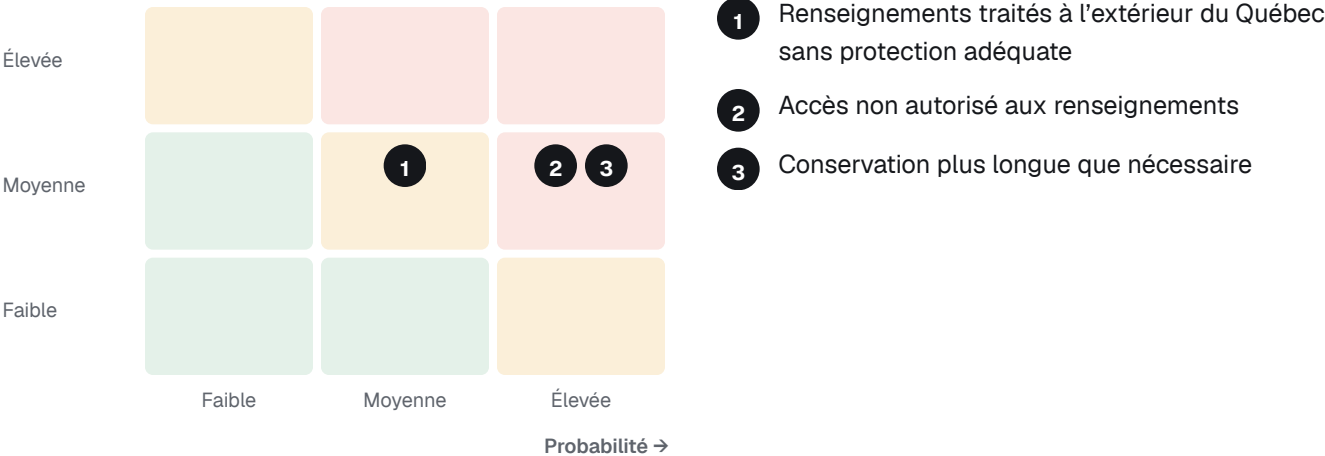
Communication dans un format structuré non prévue

L'article 3.3 exige que le projet permette de communiquer à la personne concernée, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, les renseignements informatisés recueillis auprès d'elle.

Réponse : ne sait pas

Risques

Gravité ↑



#	Risque	Gravité	Probabilité	Articles
1	Renseignements traités à l'extérieur du Québec sans protection adéquate	moyenne	moyenne	LPRPSP, art. 17
2	Accès non autorisé aux renseignements	moyenne	élevée	LPRPSP, art. 20 et 10
3	Conservation plus longue que nécessaire	moyenne	élevée	LPRPSP, art. 23

5 Communication à l'extérieur du Québec

Éditeur du CRM · États-Unis

Facteur (art. 17)	Constat
1. Sensibilité du renseignement	moyenne
2. Finalité de son utilisation	Hébergement et traitement des fiches clients
3. Mesures de protection, y compris contractuelles	Entente écrite : Ne sait pas
4. Régime juridique de l'État	Les États-Unis n'ont pas de loi fédérale générale sur la protection des renseignements personnels. L'encadrement varie selon les États et les secteurs, et les régimes d'accès gouvernemental y sont plus larges qu'au Québec. Ces éléments décrivent le régime juridique; ils ne concluent pas à son caractère adéquat.

Conclusion de l'organisation (à compléter) : l'article 17 permet la communication si l'évaluation démontre que le renseignement bénéficierait d'une protection adéquate, et exige qu'elle fasse l'objet d'une entente écrite.

6 Mesures retenues

Les mesures ci-dessous découlent des caractéristiques du projet. L'organisation indique, pour chacune, si elle est en place ou prévue, et par qui.

	En place	Prévue	Responsable
Déterminer les fins avant la collecte et ne recueillir que les renseignements nécessaires à ces fins. LPRPSP, art. 4 et 5	☐	☐	_____
Prendre des mesures de sécurité raisonnables compte tenu de la sensibilité, de la finalité, de la quantité, de la répartition et du support des renseignements. LPRPSP, art. 10	☐	☐	_____
Conclure avec chaque fournisseur à l'extérieur du Québec une entente écrite qui tient compte des résultats de la présente évaluation. LPRPSP, art. 17	☐	☐	_____

	En place	Prévue	Responsable
Informers les personnes concernées, lors de la collecte, de la possibilité que leurs renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec. LPRPSP, art. 8	☐	☐	
Prévoir la marche à suivre en cas d'incident de confidentialité, et inscrire chaque incident au registre des incidents. LPRPSP, art. 3.5 et 3.8	☐	☐	

7 Conclusion

L'évaluation a mis en lumière cinq constats. Il reste à confirmer qu'une entente écrite encadre le traitement par l'éditeur du CRM à l'extérieur du Québec. L'accès aux fiches n'est pas limité au personnel qui en a besoin, et aucune durée de conservation n'a été définie. Il reste aussi à confirmer que les personnes concernées ont été informées et que la communication des renseignements dans un format structuré est prévue. La sensibilité globale est jugée moyenne, mais les notes libres peuvent contenir des détails personnels, comme des renseignements sur la santé, que rien n'encadre.

Trois risques principaux en découlent, soit le traitement des renseignements à l'extérieur du Québec sans protection adéquate, de gravité et de probabilité moyennes, l'accès non autorisé aux renseignements, de gravité moyenne et de probabilité élevée, et la conservation plus longue que nécessaire, également de gravité moyenne et de probabilité élevée. Les conditions acceptées auprès du fournisseur, l'information donnée aux personnes concernées et la possibilité d'obtenir les renseignements dans un format structuré restent à confirmer.

Distribution Exemple adopte les cinq mesures énoncées dans le présent document afin de réduire ces risques et de lever les incertitudes relevées.

Ce document a été rédigé à partir des réponses de l'organisation. Il applique à ces réponses les dispositions citées et ne constitue pas un avis juridique. L'organisation l'adopte sous la responsabilité de son responsable de la protection des renseignements personnels.

Adoption

L'organisation adopte la présente évaluation et les mesures retenues.

Nom : Julien Exemple

Fonction : Président

Date : _____

Signature : _____

Annexe : réponses de l'organisation

Question	Réponse
Type de projet	Acquisition ou développement d'un système d'information
Finalités	Centraliser les fiches clients et l'historique des ventes; Assurer le suivi des soumissions et des relances
Utilisation à une nouvelle fin	Non
Quantité	De 100 à 10 000 personnes
Support	Infonuagique
Durée de conservation définie	Non
Accès limité au personnel qui en a besoin	Non
Décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé	Non
Révision humaine de la décision	Non
Technologie d'identification, de localisation ou de profilage	Non
Produit offert au public avec des paramètres de confidentialité	Non
Collecte auprès de mineurs de moins de 14 ans	Non
Personnes concernées informées	Ne sait pas
Communication dans un format structuré possible	Ne sait pas
Responsable consulté dès le début	Oui