

SERVICES À L'ENFANCE, À LA JEUNESSE ET À LA FAMILLE

Le signalement d'une
atteinte à la vie privée au
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie
privée

Lignes directrices pour les
fournisseurs de services



Information and Privacy
Commissioner of Ontario
Commissaire à l'information et à la
protection de la vie privée de l'Ontario

Si vous êtes fournisseur de services aux termes de la partie X de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et si vous subissez une atteinte à la vie privée, vous pourriez devoir en aviser le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

En vertu de la loi ontarienne sur les services à l'enfance et à la famille, les fournisseurs de services doivent protéger les renseignements personnels dont ils ont la garde ou le contrôle contre le vol, la perte ou l'utilisation ou la divulgation non autorisée. En cas d'atteinte à la vie privée, le fournisseur de services doit aviser toutes les personnes concernées à la première occasion raisonnable.

Le fournisseur de services doit aussi aviser le CIPVP et le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, mais uniquement si l'atteinte à la vie privée fait partie de certaines catégories, lesquelles sont énumérées dans la loi. Le texte pertinent est fourni en annexe.

SITUATIONS OÙ VOUS DEVEZ INFORMER LE CIPVP D'UNE ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Les catégories d'atteintes à la vie privée ne s'excluent pas mutuellement; plusieurs peuvent s'appliquer au même incident. Si au moins l'une de ces situations s'applique, vous devez le signaler au CIPVP.

1. UTILISATION OU DIVULGATION SANS AUTORISATION

Cette catégorie s'applique aux situations où la personne qui a commis l'atteinte à la vie privée **savait** ou aurait dû savoir qu'elle n'était pas autorisée à utiliser ou à divulguer les renseignements. Cette personne pourrait être votre employé, un bénévole, un expert-conseil ou même une personne qui n'a aucune relation avec vous.

Par exemple, il peut arriver qu'un employé lise délibérément les dossiers personnels d'un voisin, de l'enfant d'un ami ou d'une personnalité locale à des fins non professionnelles. Qu'il le fasse par méchanceté, par curiosité ou même par souci pour la personne en

question, il s'agit d'une utilisation non autorisée de renseignements personnels que vous devez signaler au CIPVP.

Par contre, en règle générale, vous n'êtes pas tenu d'informer le CIPVP lorsque l'atteinte à la vie privée est **accidentelle**, par exemple, lorsqu'un employé a consulté par inadvertance le mauvais dossier de client ou envoyé des renseignements par erreur au mauvais destinataire. Cependant, vous devez signaler les atteintes à la vie privée qui font partie de l'une des autres catégories suivantes, même si elles sont accidentelles.

2. RENSEIGNEMENTS VOLÉS

Si vous croyez que des renseignements personnels ont été volés, vous devez en aviser le CIPVP. Par exemple, une personne a volé des documents papier, un ordinateur portable ou un autre appareil électronique, ou encore, des renseignements sur des clients font l'objet d'une attaque par rançongiciel ou autre programme malveillant. Cependant, vous n'avez pas à aviser le CIPVP si les renseignements volés avaient été anonymisés ou chiffrés.

3. AUTRE UTILISATION OU DIVULGATION SANS AUTORISATION APRÈS UNE ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Après une première atteinte à la vie privée, vous pourriez apprendre que les renseignements ont été ou seront utilisés ou divulgués à **nouveau** sans autorisation; vous devez alors le signaler au CIPVP.

Par exemple, un employé envoie par inadvertance au mauvais destinataire une lettre contenant des renseignements sur un client. Cette personne vous renvoie la lettre, mais vous apprenez par la suite qu'elle en a conservé une copie et menace de publier les renseignements. Même si vous n'avez pas signalé la première atteinte accidentelle à la vie privée, vous devez informer le CIPVP d'une pareille situation. Autre exemple : un employé consulte de façon abusive le dossier d'une cliente, dont il divulgue les renseignements personnels dans les médias sociaux.

4. CONTEXTE D'ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE SIMILAIRES

Même si une atteinte à la vie privée est accidentelle ou insignifiante en soi, il faut la signaler au CIPVP si elle fait partie d'une série d'atteintes à la vie privée semblables. Cela pourrait révéler des problèmes

systemiques qu'il faudra régler, notamment une formation ou des procédures inadéquates.

Par exemple, vous découvrez que dans une correspondance à un client, des renseignements sur un autre client ont été inclus par inadvertance. Au cours des mois suivants, la même erreur se reproduit plusieurs fois parce qu'un processus automatisé présente une anomalie. Vous devez le signaler au CIPVP.

Fondez-vous sur votre jugement pour déterminer si une atteinte à la vie privée est un incident isolé ou fait partie d'une série d'incidents semblables; par exemple, tenez compte du temps écoulé entre les atteintes à la vie privée et de leurs similitudes. En faisant le suivi des atteintes à la vie privée de façon systématique, il vous sera plus facile de relever des tendances.

5. ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE DE LA PART D'UNE ENTITÉ PRESCRITE

En vertu de la *LSEJF*, les fournisseurs de services peuvent divulguer des renseignements personnels à certaines entités prescrites à des fins d'analyse pour la planification, la gestion et l'évaluation des services. L'Institut canadien d'information sur la santé et l'Institute for Clinical Evaluative Sciences sont actuellement prescrits. Dans certaines situations, ils peuvent aussi divulguer des renseignements aux mêmes fins à des Autochtones ou à des entités qui ne sont pas prescrites. Pour en savoir davantage, consultez le Règlement 191/18 pris en application de la *LSEJF*.

Si vous apprenez que des renseignements personnels que vous aviez divulgués à une personne ou entité prescrite ou non ont été perdus ou volés ou qu'ils ont été utilisés ou divulgués sans autorisation, vous devez en aviser le CIPVP.

En tant que fournisseur de services qui avez divulgué les renseignements, il revient à **vous** de signaler l'atteinte à la vie privée au CIPVP, même si elle a été causée par l'entité et non en raison d'un geste de votre part. Par exemple, si l'entité prescrite vous apprend qu'un employé a perdu certains des documents que vous lui aviez divulgués à des fins d'analyse statistique, vous devez en informer le CIPVP.

6. MESURES DISCIPLINAIRES CONTRE UN EMPLOYÉ OU DÉMISSION DE CET EMPLOYÉ POUR DES MOTIFS CONNEXES

Vous devez signaler au CIPVP toute atteinte à la vie privée à la suite de laquelle l'employé qui l'a causée est congédié ou suspendu ou a fait l'objet de mesures disciplinaires. De même, si un employé démissionne et si vous croyez que cette démission est associée à une atteinte à la vie privée, vous devez le signaler au CIPVP.

Par exemple, un de vos préposés à la prise en charge révèle dans les médias sociaux qu'une personnalité bien connue reçoit des services de votre organisme. Vous inscrivez une réprimande dans le dossier de cet employé. Ou encore un employé démissionne, et vous soupçonnez que cette démission est associée à votre enquête sur son utilisation non autorisée de renseignements sur une cliente. Vous devez signaler ces atteintes à la vie privée au CIPVP.

7. ATTEINTE IMPORTANTE À LA VIE PRIVÉE

Même si aucune des six situations précédentes ne s'applique, vous devez aviser le CIPVP si l'atteinte à la vie privée est importante. Pour déterminer si elle est importante, vous devez tenir compte de toutes les circonstances pertinentes, et notamment de la question de savoir si :

- les renseignements sont d'une nature délicate;
- l'atteinte à la vie privée concerne un volume considérable de renseignements;
- l'atteinte à la vie privée concerne des renseignements sur de nombreux particuliers;
- plus d'un fournisseur de services est responsable de l'atteinte à la vie privée.

Par exemple, un employé envoie accidentellement à tout le personnel un courriel destiné à un superviseur en particulier. Ce courriel contient beaucoup de renseignements délicats sur un enfant recevant des soins. Ou encore, vous publiez sur votre site Web des renseignements sur les progrès réalisés par des familles inscrites à vos programmes. Vous n'avez pas divulgué de noms, mais vous apprenez que d'autres personnes peuvent facilement identifier certaines des familles en question. Cette atteinte à la vie privée fait intervenir de nombreux clients, dont les renseignements ont pu avoir été diffusés. Vous devez signaler ces types d'atteintes à la vie privée au CIPVP. Soulignons que

même les atteintes à la vie privée qui ne causent pas de préjudice particulier peuvent être importantes.

COMMENT SIGNALER UNE ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE AU CIPVP

Transmettez votre rapport sur l'atteinte à la vie privée par l'entremise du site www.ipc.on.ca dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.

Vous devrez décrire :

- les circonstances de l'atteinte à la vie privée (p. ex., comment les renseignements personnels ont été volés, perdus ou divulgués sans autorisation, combien de particuliers sont concernés et comment l'atteinte à la vie privée a été découverte);
- si et comment vous avez avisé les particuliers concernés;
- la nature des renseignements personnels qui ont été volés ou perdus, ou encore utilisés ou divulgués sans autorisation;
- les mesures que vous avez prises pour maîtriser l'atteinte à la vie privée, faire enquête à son sujet et la corriger, et pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise (ces mesures sont peut-être encore en cours).

Le CIPVP examinera les renseignements fournis et pourrait vous demander des précisions. Dans certains cas, il pourrait décider de mener une enquête. Il pourrait aussi ne prendre aucune mesure, notamment s'il est convaincu que l'atteinte à la vie privée a été maîtrisée, si vous en avez éliminé la cause et si vous avez pris des mesures pour éviter d'autres atteintes à la vie privée.

STATISTIQUES ANNUELLES

La *LSEJF* oblige les fournisseurs de services à produire des statistiques annuelles sur le nombre d'atteintes à la vie privée qui ont eu lieu au cours de l'année, y compris les vols, pertes et utilisations ou divulgations non autorisées de renseignements personnels.

Les statistiques doivent inclure les atteintes à la vie privée qui ne répondaient pas aux critères de déclaration au CIPVP. Une atteinte à la

vie privée accidentelle qui constitue un incident isolé d'envergure limitée, par exemple, une correspondance envoyée au mauvais destinataire, n'a pas nécessairement à être signalée au CIPVP dans l'immédiat, mais elle doit figurer dans les statistiques annuelles. Pour en savoir davantage sur la présentation des statistiques annuelles, consultez les *Lignes directrices sur la présentation de statistiques au CIPVP* à www.ipc.on.ca.

Les fournisseurs de services devraient mettre sur pied un système de consignation de toutes les atteintes à la vie privée. Un tel système permet de faire le suivi des problèmes, tendances et changements et vous aidera à respecter vos obligations concernant la déclaration de statistiques annuelles.

ANNEXE

LOI SUR LES SERVICES À L'ENFANCE, À LA JEUNESSE ET À LA FAMILLE, ARTICLE 308

(1) Le fournisseur de services prend des mesures raisonnables pour veiller à ce que, d'une part, les renseignements personnels qui ont été recueillis pour les besoins de la prestation d'un service et dont il a la garde ou le contrôle soient protégés contre le vol, la perte et toute utilisation ou divulgation non autorisée et, d'autre part, les dossiers qui les contiennent soient protégés contre toute duplication, modification ou élimination non autorisée.

(2) Sous réserve des exceptions et des exigences supplémentaires prescrites, si des renseignements personnels qui ont été recueillis pour les besoins de la prestation d'un service et dont un fournisseur de services a la garde ou le contrôle sont soit volés ou perdus, soit utilisés ou divulgués sans autorisation, le fournisseur de services prend les mesures suivantes :

- a) il en avise le particulier auquel se rapportent les renseignements à la première occasion raisonnable;
- b) il précise dans l'avis que le particulier a le droit de porter plainte devant le commissaire en vertu de l'article 316.

(3) Si les circonstances entourant le vol ou la perte des renseignements personnels ou leur utilisation ou leur divulgation sans autorisation satisfont aux exigences prescrites, le fournisseur de services avise le commissaire et le ministre du vol ou de la perte de ces renseignements ou de leur utilisation ou de leur divulgation sans autorisation.

RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 191/18 PRIS EN APPLICATION DE LA LSEJF, ARTICLE 9 :

Chacune des circonstances suivantes est prescrite pour l'application du paragraphe 308 (3) de la Loi :

1. Le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que les renseignements personnels ont été utilisés ou divulgués sans autorisation par une personne qui savait ou aurait dû savoir qu'elle les utilisait ou les divulguait sans autorisation.
2. Le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que les renseignements personnels ont été volés.

3. Le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que les renseignements personnels qui ont été volés, perdus ou utilisés ou divulgués sans autorisation ont été à nouveau utilisés ou divulgués, ou le seront à nouveau, sans autorisation.
4. La perte ou l'utilisation ou la divulgation sans autorisation de renseignements personnels s'inscrit dans un contexte de pertes semblables, ou d'utilisations ou de divulgations sans autorisation semblables, de renseignements personnels dont le fournisseur de services a la garde ou le contrôle.
5. Le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que les renseignements personnels qu'il a divulgués à une entité prescrite, ou à une entité ou une personne qui n'est pas une entité prescrite, en vertu du paragraphe 293 (1), (2) ou (3) de la Loi ont été volés ou perdus ou utilisés ou divulgués sans autorisation par l'entité prescrite ou par la personne ou l'entité qui n'est pas une entité prescrite.
6. Un employé du fournisseur de services est congédié, suspendu ou fait l'objet d'une mesure disciplinaire en raison du vol, de la perte ou de l'utilisation ou de la divulgation non autorisée de renseignements personnels par l'employé.
7. Un employé du fournisseur de services démissionne et le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire que la démission est liée à une enquête ou à une autre mesure qu'il a prise relativement au vol, à la perte ou à l'utilisation ou à la divulgation non autorisée de renseignements personnels par l'employé.
8. Le fournisseur de services établit que la perte ou l'utilisation ou la divulgation sans autorisation de renseignements personnels est importante, compte tenu de toutes les circonstances pertinentes, notamment :
 - i. la nature délicate des renseignements personnels qui ont été perdus ou utilisés ou divulgués sans autorisation,
 - ii. le volume de renseignements personnels qui ont été perdus ou utilisés ou divulgués sans autorisation,
 - iii. le nombre de personnes dont les renseignements personnels ont été perdus ou utilisés ou divulgués sans autorisation,
 - iv. la question de savoir si plus d'un fournisseur de services a été impliqué dans la perte ou l'utilisation ou la divulgation non autorisée des renseignements personnels.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Le CIPVP a rédigé des documents d'orientation pour aider votre organisme à respecter ses obligations en matière de protection de la vie privée et à éviter les atteintes à la vie privée. Ils se trouvent dans la section des documents d'orientation du site Web du CIPVP (www.ipc.on.ca).

Au sujet du CIPVP

Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario est nommé par l'Assemblée législative de l'Ontario et est indépendant du gouvernement au pouvoir. Son mandat consiste à régler les appels de décisions en matière d'accès à l'information et les plaintes concernant la protection de la vie privée, à renseigner le public sur les questions touchant l'accès à l'information et la protection de la vie privée, à examiner les pratiques relatives aux renseignements et à formuler des commentaires sur les textes de loi, pratiques et programmes proposés.



Information and Privacy
Commissioner of Ontario

Commissaire à l'information et à la
protection de la vie privée de l'Ontario

2, rue Bloor Est, bureau 1400
Toronto (Ontario) Canada M4W 1A8
Téléphone : 416 326-3333 / 1 800 387-0073
ATS : 416 325-7539

www.ipc.on.ca
info@ipc.on.ca

Octobre 2019