

LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les atteintes à la vie privée

Lignes directrices pour les organismes du secteur public



Information and Privacy
Commissioner of Ontario

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

Les lois ontariennes sur la protection de la vie privée énoncent les règles que doivent suivre les organismes du secteur public concernant la gestion des renseignements sur des particuliers qui peuvent être identifiés, c'est-à-dire des renseignements personnels.

Le présent guide explique ce qu'est une atteinte à la vie privée et comment intervenir lorsqu'un tel incident se produit. Il peut aussi vous aider à dresser votre propre plan d'intervention en cas d'atteinte à la vie privée.

Si votre organisme est assujéti à la loi ontarienne sur la protection des renseignements personnels sur la santé, consultez notre document *Lignes directrices sur les interventions en cas d'atteinte à la vie privée dans le secteur de la santé*.

QU'EST-CE QU'UNE ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE?

Il y a atteinte à la vie privée lorsque des renseignements personnels sont recueillis, conservés, utilisés, divulgués ou éliminés de façon contraire aux lois ontariennes sur la protection de la vie privée. Les cas les plus courants d'atteinte à la vie privée sont commis par des personnes qui accèdent à des renseignements personnels sans autorisation. Par exemple, des renseignements personnels peuvent être obtenus lors d'une cyberattaque, volés (p. ex., vol d'un appareil portable) ou consultés par un employé à des fins abusives.

INTERVENTION EN CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Voici ce que vous devez faire lorsqu'il se produit une atteinte à la vie privée :

AVISER IMMÉDIATEMENT TOUTES LES PERSONNES CONCERNÉES

Aviser de l'atteinte à la vie privée tout le personnel pertinent, y compris votre coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, et déterminez qui d'autre dans votre organisme devrait intervenir.

MAÎTRISER L'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Déterminez la nature et la portée de l'atteinte à la vie privée et les mesures à prendre pour en limiter les conséquences :

- déterminez les renseignements personnels qui sont en cause;
- prenez des mesures correctives, par exemple :
 - assurez-vous que le destinataire qui n'était pas autorisé à recevoir les renseignements personnels ne les a pas conservés, et obtenez ses coordonnées au cas où il serait nécessaire de communiquer à nouveau avec lui;
 - prenez les mesures nécessaires afin que l'atteinte à la vie privée ne permette pas l'accès non autorisé à d'autres renseignements personnels (p. ex., remplacez les mots de passe ou les numéros d'identification, ou mettez le système hors service temporairement);
 - si un membre du personnel a consulté des renseignements sans autorisation, envisagez de suspendre son droit d'accès;
 - récupérez les copies papier des renseignements personnels qui ont été divulgués.

AVISER LES PERSONNES CONCERNÉES PAR L'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Vous devez aviser dans les plus brefs délais les personnes concernées si vous concluez que l'atteinte à la vie privée risque de causer un préjudice important, en tenant compte du caractère délicat des renseignements et de la probabilité d'usage abusif. Si des organismes d'exécution de la loi sont en cause, assurez-vous que cette notification ne fera pas obstacle à une enquête.

La notification doit être directe, c'est-à-dire par téléphone, lettre ou courriel, ou en personne. La notification indirecte est acceptable dans les situations où on ne peut raisonnablement recourir à la notification directe, lorsque les coordonnées des personnes concernées sont inconnues ou lorsque l'atteinte à la vie privée touche un grand nombre de personnes.

L'avis aux personnes concernées doit :

- indiquer la portée de l'atteinte à la vie privée et décrire les renseignements personnels en cause;
- indiquer les mesures qui ont été ou seront prises pour rectifier la situation, tant dans l'immédiat qu'à long terme;
- recommander, si des renseignements financiers ou des renseignements provenant de documents publiés par le gouvernement sont en cause, de :

- faire part de cette atteinte à la vie privée à leur banque, aux sociétés émettrices de cartes de crédit et aux services gouvernementaux concernés;
- vérifier leurs états de comptes bancaires, de cartes de crédit et d'autres opérations financières pour déceler toute activité louche;
- demander une copie de leur dossier de crédit auprès d'une agence d'évaluation du crédit;
- fournir les coordonnées d'une personne de l'institution qui pourra fournir des renseignements et de l'aide supplémentaires et répondre aux questions;
- préciser que la personne a le droit de porter plainte au CIPVP et comment s'y prendre pour le faire.

MENER UNE ENQUÊTE

- Déterminez et analysez les événements qui ont mené à l'atteinte à la vie privée.
- Examinez les politiques et pratiques de protection de renseignements personnels, les plans d'intervention en cas d'atteinte à la vie privée et la formation du personnel pour déterminer si des changements s'imposent.
- Déterminez si l'atteinte à la vie privée résulte d'un problème systémique et, si c'est le cas, examinez les procédures à l'échelle du programme ou de l'institution.
- Prenez des mesures correctives pour éviter que de telles atteintes à la vie privée se reproduisent et assurer la bonne formation du personnel.
- Si vous avez informé le CIPVP, faites-lui part des conclusions de l'enquête et des mesures correctives et collaborez à toute enquête de sa part sur l'incident.

AVISER LE CIPVP

Vous devez informer le CIPVP de toutes les atteintes à la vie privée importantes, notamment celles qui font intervenir des renseignements personnels délicats ou un grand nombre de particuliers, ou lorsque vous avez de la difficulté à les maîtriser. Dans de pareilles situations, vous devez informer le CIPVP le plus tôt possible.

Si vous devez aviser un grand nombre de particuliers, vous devriez communiquer avec le CIPVP au préalable afin que nous soyons prêts à répondre aux demandes de renseignements.

Le CIPVP peut vous aider à dresser votre plan d'intervention en cas d'atteinte à la vie privée.

QUE SE PASSE-T-IL PENDANT UNE ENQUÊTE DU CIPVP?

Lorsque nous répondons au signalement d'une atteinte à la vie privée ou à une plainte à ce sujet, ou lorsque nous menons notre propre enquête, nous pourrions :

- déterminer si l'atteinte à la vie privée a été maîtrisée et si les particuliers concernés en ont été avisés de façon adéquate;
- interroger les personnes concernées;
- examiner les politiques et tout autre document pertinent de votre organisme et formuler des conseils à leur sujet;
- publier un rapport d'enquête qui pourrait comprendre des recommandations;
- rendre une ordonnance.

L'enquête du CIPVP est de nature prospective, c'est-à-dire que s'il y a eu atteinte à la vie privée, le CIPVP aidera l'institution à prendre des mesures pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

COMMENT RÉDUIRE LE RISQUE D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Vous devriez envisager les mesures suivantes pour prévenir les atteintes à la vie privée :

- Renseignez votre personnel concernant les lois ontariennes sur la protection de la vie privée et les politiques et pratiques de votre organisme au sujet de la collecte, de la conservation, de l'utilisation, de la protection, de la divulgation et de l'élimination des renseignements personnels.
- Effectuez des évaluations de l'incidence sur la vie privée (EIVP) avant d'implanter ou de modifier des technologies, des systèmes d'information et des procédés afin de relever et de gérer les risques pour la vie privée.
- Demandez les commentaires d'intervenants concernés, notamment votre conseiller juridique, votre service de sécurité, votre coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, le ministère responsable des questions touchant l'information et la vie privée et notre bureau, au besoin.

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 rôle du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est décrit dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Le commissaire est nommé par l'Assemblée législative de l'Ontario et est indépendant du gouvernement au pouvoir.



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

Septembre 2019