

Lignes directrices sur la
présentation de statistiques
annuelles au CIPVP



LIGNES DIRECTRICES SUR LA PRÉSENTATION DE STATISTIQUES ANNUELLES AU CIPVP

Les fournisseurs de services à l'enfance et à la famille sont tenus de fournir au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario un rapport statistique annuel sur les demandes d'accès à des dossiers de renseignements personnels et de rectification de ces dossiers et sur les atteintes à la vie privée de l'année civile précédente. Cette règle s'applique à tous les fournisseurs de services aux termes de la partie X de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

La date limite de présentation du rapport est le 31 mars pour les données recueillies de janvier à décembre de l'année précédente.

CONSIGNATION DES STATISTIQUES

Afin de se préparer à la production de ce rapport, les fournisseurs de services devraient élaborer un système de consignation de leurs statistiques.

Vous trouverez à la fin du présent document un aide-mémoire énumérant les catégories dont il faut faire le suivi tout au long de l'année. Vous pouvez également consulter notre *Cahier de travail pour la présentation du rapport statistique annuel au CIPVP*.

UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS NE CORRESPONDANT PAS À L'ÉNONCÉ DES PRATIQUES RELATIVES AUX RENSEIGNEMENTS

Aux termes de la partie X, vous devez rédiger une déclaration exposant vos pratiques relatives aux renseignements, c'est-à-dire vos politiques concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et l'élimination des renseignements personnels, ainsi que les mesures de précaution que vous avez prises afin de protéger les renseignements accessibles au public.

Dans votre rapport statistique au CIPVP, vous devez déclarer le nombre de fois où des dossiers de renseignements personnels ont été utilisés ou divulgués d'une manière qui *ne correspond pas* à l'énoncé de vos pratiques relatives aux renseignements.

DEMANDES D'ACCÈS

Les fournisseurs de services doivent produire des statistiques sur le nombre de demandes d'accès reçues par écrit aux termes de la partie X de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et le délai de réponse à ces demandes. Vous devez compter chaque demande d'accès comme une seule demande, quel que soit le nombre de dossiers en jeu, car elle ne porte que sur un seul sujet, c'est-à-dire l'auteur de la demande.

En vertu de la partie X, vous devez répondre aux demandes d'accès à un dossier de renseignements personnels dans les 30 jours civils.

Lorsque vous devez examiner ou consulter de nombreux dossiers ou consulter d'autres intervenants, vous pouvez proroger le délai de 30 jours d'un maximum de 90 jours supplémentaires sans enfreindre la partie X. Pour proroger le délai, vous devez délivrer un avis de prorogation (une explication écrite de cette prorogation) à l'auteur de la demande dans un délai de 30 jours après avoir reçu la demande d'accès.

Pour déterminer le nombre de demandes qui sont ou ne sont pas conformes au délai de réponse prévu dans la partie X, vous devez également consigner le nombre de demandes auxquelles vous avez répondu.

Vous devez donc consigner le nombre de demandes d'accès :

- reçues;
- auxquelles vous avez répondu (nombre total);
- auxquelles vous avez répondu dans les 30 jours;
- auxquelles vous avez répondu après 30 jours avec prorogation (avis de prorogation délivré);
- auxquelles vous avez répondu après 30 jours sans prorogation (pas d'avis de prorogation);
- auxquelles vous avez répondu dans le délai indiqué dans l'avis de prorogation (jusqu'à 90 jours supplémentaires);
- auxquelles vous avez répondu après le délai indiqué dans l'avis de prorogation.

ISSUE DES DEMANDES D'ACCÈS

Vous devez fournir des renseignements sur la façon dont chaque demande d'accès à des dossiers de renseignements personnels a été traitée. Si une demande a eu plusieurs issues, vous pouvez la classer sous chaque catégorie applicable (il n'est pas nécessaire d'en choisir une seule).

Consignez le nombre de demandes d'accès :

- à l'égard desquelles vous avez accordé l'accès complet à tous les dossiers de renseignements personnels demandés;
- à l'égard desquelles vous avez accordé un accès à une partie seulement des renseignements demandés en invoquant des dispositions de la partie X pour refuser l'accès aux autres parties;
- à l'égard desquelles vous avez accordé l'accès à une partie seulement des dossiers de renseignements personnels demandés parce que certains n'existent pas ou sont introuvables;
- à l'égard desquelles vous avez accordé un accès partiel, car la partie X ne s'applique pas aux renseignements demandés;
- à l'égard desquelles vous n'avez fourni aucun renseignement en invoquant des dispositions de la partie X pour refuser l'accès;
- à l'égard desquelles vous n'avez fourni aucun renseignement, car aucun dossier n'existe ou ne peut être localisé;
- à l'égard desquelles vous n'avez fourni aucun renseignement, car la partie X ne s'applique pas aux renseignements demandés;
- auxquelles vous n'avez pas répondu parce que l'auteur de la demande les a retirées ou abandonnées.

DISPOSITIONS DE LA PARTIE X INVOQUÉES POUR REFUSER L'ACCÈS

Lorsque vous invoquez des dispositions de la partie X pour refuser l'accès en tout ou en partie, vous devez en prendre note. Si vous invoquez plusieurs de ces dispositions en réponse à une demande d'accès, vous pouvez choisir toutes celles qui s'appliquent (il n'est pas nécessaire d'en choisir une seule).

Vous devez prendre note du nombre de demandes à l'égard desquelles vous avez refusé l'accès pour les raisons suivantes :

- le dossier ou les renseignements qu'il contient sont assujettis à un privilège juridique qui en limite la divulgation au particulier;
- une autre loi ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation au particulier;
- les renseignements contenus dans le dossier ont été recueillis ou produits essentiellement en prévision d'une instance ou aux fins de leur utilisation dans une instance et celle-ci ainsi que les appels ou les procédures qui en résultent ne sont pas terminés;
- il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier cause un risque de préjudice grave à ce dernier ou à un autre particulier;
- il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier permette l'identification d'un particulier dont la loi exigeait qu'il fournisse au fournisseur de services les renseignements contenus dans le dossier;
- il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier permette l'identification d'un particulier qui a, explicitement ou implicitement et de façon confidentielle, fourni au fournisseur de services des renseignements contenus dans le dossier (si le fournisseur estime approprié dans les circonstances que l'identité de ce particulier demeure confidentielle);
- la demande est frivole ou vexatoire.

RECTIFICATIONS ET DÉCLARATIONS DE DÉSACCORD

Aux termes de la partie X de la *LSEJF*, un particulier qui croit qu'un dossier de renseignements personnels le concernant que détient un fournisseur de services est inexact ou incomplet a le droit de demander à ce fournisseur :

- de rectifier le dossier;
- d'aviser par écrit de la rectification demandée les particuliers à qui il a déjà divulgué les renseignements (sauf s'il n'y a pas lieu de s'attendre à ce que la rectification ait des répercussions sur les services);
- d'annexer une déclaration de désaccord aux renseignements si la rectification demandée n'est pas effectuée, et de la divulguer chaque fois qu'il divulgue les renseignements.

Pour déclarer les statistiques sur les demandes de rectification, vous devez prendre note du nombre de demandes :

- reçues;
- traitées (au total);

- à l'égard desquelles les rectifications demandées ont été effectuées en totalité;
- à l'égard desquelles les rectifications demandées ont été effectuées partiellement;
- rejetées;
- retirées ou abandonnées par l'auteur de la demande avant leur traitement;
- à l'égard desquelles une déclaration de désaccord a été versée au dossier;
- qui ont nécessité l'envoi d'un avis à des tiers;
- traitées dans les 30 jours;
- traitées après 30 jours sans prorogation (pas d'avis de prorogation);
- traitées après 30 jours mais dans le délai indiqué dans l'avis de prorogation (jusqu'à 90 jours supplémentaires)
- traitées après le délai indiqué dans l'avis de prorogation.

DÉCLARATION ANNUELLE DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Aux termes de la *LSEJF*, les fournisseurs de services doivent fournir au commissaire des statistiques sur le nombre de fois où des dossiers de renseignements personnels ont fait l'objet d'atteintes à la vie privée au cours de l'année civile précédente, en précisant les raisons de ces atteintes à la vie privée et le nombre de personnes touchées. Dans ce rapport statistique annuel, vous devez inclure tous les cas de vol, de perte ainsi que d'utilisation ou de divulgation non autorisée, même si vous n'étiez pas tenu de les signaler au CIPVP au moment où ils se sont produits.

Vous devez prendre note du nombre de fois où des dossiers de renseignements personnels ont été volés ou perdus, ou encore utilisés ou divulgués sans autorisation.

Comptez chaque incident une seule fois. Si un incident fait partie de plusieurs catégories, choisissez la catégorie la plus appropriée. Par exemple, si un employé a accédé à des dossiers de renseignements personnels sans autorisation, puis les a divulgués, comptez cet incident parmi les utilisations ou les divulgations non autorisées, mais pas les deux.

VOLS DE DOSSIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nombre d'incidents où :

- des dossiers de renseignements personnels ont été volés;
- le vol a résulté d'une cyberattaque, en précisant le nombre d'attaques par rançongiciel parmi ces cyberattaques;
- des appareils électroniques portables non chiffrés (p. ex., clés USB ou ordinateurs portables) ont été volés;
- des documents papier ont été volés.

Nombre de ces incidents où :

- le vol a été commis à l'interne (p. ex., par un employé, un mandataire ou un autre fournisseur de services);
- le vol a été commis par un étranger.

Vous devez également déclarer le nombre d'atteintes à la vie privée découlant d'un vol où :

- une personne a été touchée;
- de 2 à 10 personnes ont été touchées;
- de 11 à 50 personnes ont été touchées;
- de 51 à 100 personnes ont été touchées;
- plus de 100 personnes ont été touchées.

PERTES DE DOSSIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nombre total d'incidents où des dossiers de renseignements personnels ont été perdus pour les raisons suivantes :

- cyberattaque, en précisant le nombre d'attaques par rançongiciel parmi ces cyberattaques;
- perte d'appareils électroniques portables non chiffrés (p. ex., clés USB ou ordinateurs portables);
- perte de documents papier.

Nombre ces incidents où :

- une personne a été touchée;
- de 2 à 10 personnes ont été touchées;
- de 11 à 50 personnes ont été touchées;
- de 51 à 100 personnes ont été touchées;
- plus de 100 personnes ont été touchées.

DOSSIERS UTILISÉS SANS AUTORISATION

Nombre total d'incidents où des dossiers de renseignements personnels ont été utilisés (p. ex., consultés, manipulés) sans autorisation, et motifs de cette utilisation. Par exemple :

- des documents accessibles par voie électronique ont été utilisés sans autorisation;
- des documents papier ont été utilisés sans autorisation.

Nombre de ces incidents où :

- une personne a été touchée;
- de 2 à 10 personnes ont été touchées;

- de 11 à 50 personnes ont été touchées;
- de 51 à 100 personnes ont été touchées;
- plus de 100 personnes ont été touchées.

DOSSIERS DIVULGUÉS SANS AUTORISATION

Nombre total d'incidents où des dossiers de renseignements personnels ont été divulgués sans autorisation, et motifs de cette divulgation. Par exemple :

- des renseignements ont été envoyés par télécopieur à un mauvais destinataire;
- des renseignements ont été envoyés par courriel à un mauvais destinataire;
- autres incidents.

Nombre de ces incidents où :

- une personne a été touchée;
- de 2 à 10 personnes ont été touchées;
- de 11 à 50 personnes ont été touchées;
- de 51 à 100 personnes ont été touchées;
- plus de 100 personnes ont été touchées.

AIDE-MÉMOIRE

Nombre de fois où votre organisme a utilisé ou divulgué des renseignements personnels à des fins qui ne sont pas incluses dans votre déclaration publique écrite des pratiques relatives aux renseignements	
Demandes d'accès reçues	
Nombre total de demandes reçues	
Demandes d'accès : délai de réponse	
Réponse dans les 30 jours	
Réponse après 30 jours avec prorogation	
Réponse après 30 jours sans prorogation	
Réponse dans le délai indiqué dans l'avis de prorogation (jusqu'à 90 jours supplémentaires)	
Réponse après le délai indiqué dans l'avis de prorogation	
Issue des demandes d'accès	
Accès complet à tous les dossiers renseignements personnels demandés	
Accès partiel – dispositions de la partie X invoquées pour refuser l'accès	
Accès partiel – certains dossiers de renseignements personnels n'existent pas ou sont introuvables	
Accès partiel – la partie X ne s'applique pas aux renseignements demandés	
Aucun renseignement n'est fourni – dispositions de la partie X invoquées pour refuser l'accès	
Aucun renseignement n'est fourni – aucun dossier n'existe ou ne peut être localisé	
Aucun renseignement n'est fourni – la partie X ne s'applique pas aux renseignements demandés	
Pas de réponse – l'auteur de la demande a retiré ou abandonné sa demande	
Dispositions invoquées pour refuser l'accès (en totalité ou en partie)	
Le dossier ou les renseignements qu'il contient sont assujettis à un privilège juridique qui en limite la divulgation	
Une autre loi ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation	

Les renseignements contenus dans le dossier ont été recueillis ou produits essentiellement en prévision d'une instance ou aux fins de leur utilisation dans une instance et celle-ci ainsi que les appels ou les procédures qui en résultent ne sont pas terminés	
Il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier cause un risque de préjudice grave à ce dernier ou à un autre particulier	
Il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier permette l'identification d'un particulier dont la loi exigeait qu'il fournisse au fournisseur de services les renseignements contenus dans le dossier	
Il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier permette l'identification d'un particulier qui a, explicitement ou implicitement et de façon confidentielle, fourni au fournisseur de services des renseignements contenus dans le dossier	
La demande est frivole ou vexatoire	
Demandes de rectification	
Nombre total de demandes reçues	
Issue des demandes de rectification	
Rectification intégrale	
Rectification partielle	
Demande de rectification refusée	
Demande retirée ou abandonnée par son auteur avant son traitement	
Rectification non effectuée; déclaration de désaccord annexée aux renseignements	
Envoi d'un avis à des tiers ayant déjà reçu les dossiers de renseignements personnels au sujet de la rectification ou de la déclaration de désaccord	
Demandes de rectification – conformité au délai de réponse	
Réponse dans les 30 jours	
Réponse après 30 jours sans prorogation	
Réponse après 30 jours mais dans le délai indiqué dans l'avis de prorogation (jusqu'à 90 jours supplémentaires)	
Réponse après le délai indiqué dans l'avis de prorogation	
ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE	
Nombre d'incidents où des dossiers de renseignements personnels ont été volés	

Nombre de ces incidents où le vol a été commis à l'interne (p. ex., par un employé ou un fournisseur de services électroniques)	
Nombre de ces incidents où le vol a été commis par un étranger	
Nombre de ces incidents où le vol a résulté d'une cyberattaque	
Nombre de vols résultant d'une cyberattaque où celle-ci était une attaque par rançongiciel	
Vol d'appareils électroniques portables non chiffrés (p. ex., clés USB ou ordinateurs portables)	
Vol de documents papier	
Autre (le vol a résulté d'autre chose, ou d'autres articles ont été volés)	
<p>Nombre de personnes touchées – de ce total dans cette catégorie, nombre d'incidents où :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une personne a été touchée; • de 2 à 10 personnes ont été touchées; • de 11 à 50 personnes ont été touchées; • de 51 à 100 personnes ont été touchées; • plus de 100 personnes ont été touchées. 	
Nombre d'incidents où des dossiers de renseignements personnels ont été perdus	
Nombre de ces incidents où la perte a résulté d'une cyberattaque	
Nombre de pertes résultant d'une cyberattaque où celle-ci était une attaque par rançongiciel	
Perte d'appareils électroniques portables non chiffrés (p. ex., clés USB ou ordinateurs portables)	
Perte de documents papier	
Autre (la perte a résulté d'autre chose, ou d'autres articles ont été perdus)	
<p>De ce total dans cette catégorie, nombre d'incidents où :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une personne a été touchée; • de 2 à 10 personnes ont été touchées; • de 11 à 50 personnes ont été touchées; • de 51 à 100 personnes ont été touchées; • plus de 100 personnes ont été touchées. 	
Nombre total d'incidents où des dossiers ont été utilisés sans autorisation	
Dossiers accessibles par voie électronique utilisés sans autorisation	

Dossiers papier utilisés sans autorisation	
Autres formes d'utilisation	
De ce total dans cette catégorie, nombre d'incidents où : <ul style="list-style-type: none"> • une personne a été touchée; • de 2 à 10 personnes ont été touchées; • de 11 à 50 personnes ont été touchées; • de 51 à 100 personnes ont été touchées; • plus de 100 personnes ont été touchées. 	
Nombre total d'incidents où des dossiers ont été divulgués sans autorisation	
Des renseignements ont été envoyés par télécopieur à un mauvais destinataire	
Des renseignements ont été envoyés par courriel à un mauvais destinataire	
Autres incidents	
De ce total dans cette catégorie, nombre d'incidents où : <ul style="list-style-type: none"> • une personne a été touchée; • de 2 à 10 personnes ont été touchées; • de 11 à 50 personnes ont été touchées; • de 51 à 100 personnes ont été touchées; • plus de 100 personnes ont été touchées. 	

COMMENT PRÉSENTER VOTRE RAPPORT

Pour présenter un rapport statistique au CIPVP au moyen du système de présentation de l'information statistique en ligne à <https://statistics.ipc.on.ca>, vous aurez besoin d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Vous pouvez en faire la demande en écrivant à ipc@ipc.on.ca. Donnez les renseignements suivants :

- le nom de votre organisme;
- le nom et l'adresse de courriel de la personne responsable de votre organisme;
- le nom et l'adresse de courriel de la personne responsable du contenu du rapport (personne-ressource de la direction);
- le nom, l'adresse postale, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone de la personne chargée de préparer le rapport (personne-ressource principale);
- la langue de votre choix (français ou anglais).

Les statistiques envoyées par télécopieur ou par la poste NE SERONT PAS acceptées. Veuillez transmettre votre rapport en ligne à <https://statistics.ipc.on.ca>.

Si vous ne trouvez pas réponse à vos questions dans le guide, veuillez écrire à statistics.ipc@ipc.on.ca ou composer le numéro principal du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, le 416 326-3333. Les personnes de l'extérieur peuvent composer sans frais le 1 800 387-0073.

Des lignes directrices supplémentaires sur la déclaration des atteintes à la vie privée au CIPVP, les demandes frivoles et vexatoires, la prévention des atteintes à la vie privée et les réponses aux demandes d'accès et de rectification sont disponibles à www.ipc.on.ca.

Lignes directrices
sur la présentation
de statistiques
annuelles au CIPVP



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

www.ipc.on.ca
416 326-3333
info@ipc.on.ca

Octobre 2019