

Au sujet du CIPVP

Le rôle du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est décrit dans trois lois : 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 à l'information et à la protection de la vie privée est nommé par l'Assemblée législative de l'Ontario et est indépendant du gouvernement au pouvoir.



Pour plus de renseignements :

Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Canada

2, rue Bloor Est, bureau 1400

Toronto (Ontario) M4W 1A8 CANADA

Téléphone : 416 326-3333 • 1 800 387-0073

Télécopieur : 416 325-9195 • ATS : 416 325-7539

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



This publication is also available in English

Protocole en cas de violation de la vie privée

Lignes directrices pour les institutions gouvernementales



www.ipc.on.ca



Table des matières

Qu'est-ce qu'une atteinte à la vie privée?	1
Lignes directrices à l'intention des institutions gouvernementales	2
Que se passe-t-il lorsque le CIPVP fait enquête sur une atteinte à la vie privée	3
Quelles mesures peut-on prendre pour éviter une atteinte à la vie privée?	4
Site Web du CIPVP	5

Qu'est-ce qu'une atteinte à la vie privée?

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (les *Lois*) établissent les règles que doivent suivre les institutions gouvernementales pour protéger la vie privée des particuliers. Les *Lois* régissent la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation et la sécurité des renseignements personnels (articles 37 à 46 de la *Loi provinciale* et articles 27 à 35 de la *Loi municipale*).

Il y a atteinte à la vie privée lorsque des renseignements personnels sont recueillis, conservés, utilisés ou divulgués de façon contraire aux dispositions des *Lois*. Les cas les plus courants d'atteinte à la vie privée sont des divulgations non autorisées de renseignements personnels en contravention de l'article 42 de la *Loi provinciale* ou de l'article 32 de la *Loi municipale*. Par exemple, des renseignements personnels peuvent être perdus (lorsqu'un dossier est égaré dans une institution), volés (avec les ordinateurs portables qui les contiennent) ou divulgués par inadvertance à la suite d'une erreur humaine (une lettre adressée à la personne A est envoyée en fait à la personne B).

Les personnes qui estiment qu'une institution provinciale ou municipale n'a pas respecté une ou plusieurs dispositions des *Lois* et, par conséquent, a porté atteinte à leur vie privée peuvent porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (CIPVP). En outre, s'il apprend qu'il y a eu atteinte possible à la vie privée, le CIPVP peut porter plainte lui-même si personne d'autre ne l'a fait.

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

Lignes directrices à l'intention des institutions gouvernementales

Il faut prendre des mesures immédiates lorsqu'on apprend qu'il y a eu atteinte à la vie privée. Bon nombre des mesures suivantes devront être prises en même temps ou en succession rapide.

En cas d'atteinte possible à la vie privée, les deux priorités sont les suivantes :

Maîtrise de la situation – Déterminer la portée de l'atteinte éventuelle à la vie privée et en limiter les conséquences :

- Récupérer les copies papier des renseignements personnels qui ont été divulgués;
- S'assurer que le particulier qui n'était pas autorisé à recevoir les renseignements n'en a conservé aucune copie, et obtenir ses coordonnées au cas où il serait nécessaire de communiquer à nouveau avec lui;
- Déterminer si l'atteinte à la vie privée pourrait entraîner un accès non autorisé à d'autres renseignements personnels (p. ex., système d'information électronique) et prendre les mesures nécessaires (p. ex., remplacer les mots de passe ou les numéros d'identification, ou mettre le système hors service temporairement).

Notification – Déterminer les personnes concernées par l'atteinte à la vie privée et les informer de la situation, sauf dans des circonstances exceptionnelles

- Informer les personnes concernées par téléphone ou par écrit;
- Indiquer la portée de l'atteinte à la vie privée et décrire les renseignements personnels en cause;
- Si des renseignements financiers ou des renseignements provenant de documents délivrés par le gouvernement sont en cause, inclure le message suivant dans l'avis :

Par précaution, nous vous recommandons fortement d'informer de cette atteinte à la vie privée les banques, sociétés émettrices de cartes de crédit et services gouvernementaux avec qui vous traitez.

Vous devriez vérifier vos états de comptes bancaires, de cartes de crédit et d'autres opérations financières pour déceler toute activité louche.

Si vous soupçonnez une utilisation abusive de renseignements personnels qui vous concernent, vous pouvez obtenir une copie de votre dossier de crédit auprès d'une agence d'évaluation du crédit comme Equifax, au 1-800-465-7166 ou à www.equifax.ca, et TransUnion, au 1-800-663-9980 ou à www.tuc.ca pour vérifier si les opérations contenues dans votre dossier sont légitimes. Si vous croyez avoir été victime de fraude, vous pouvez demander à ces agences d'annexer une « alerte à la fraude » à votre dossier, qui demande aux prêteurs de communiquer avec vous avant d'ouvrir un nouveau compte.

Vous pouvez également consulter la publication du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, Ontario intitulée Identity Theft: How to Protect Yourself, à www.ipc.on.ca.

- Informer les personnes concernées des mesures qui ont été ou seront prises pour rectifier la situation, tant dans l'immédiat qu'à long terme;
- 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 l'institution a fait appel au CIPVP pour s'assurer de remplir toutes ses obligations en vertu de la Loi.



Mesures supplémentaires

- Informer immédiatement le personnel concerné de l'organisme, y compris la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, la personne responsable ou une personne déléguée;
- Informer le registraire du CIPVP et collaborer de façon constructive avec le personnel du CIPVP;
- Mener sur l'incident une enquête interne liée à celle du CIPVP. Cette enquête vise à 1) s'assurer que les mesures de maîtrise de la situation et de notification ont été prises; 2) passer en revue les circonstances qui ont entouré l'atteinte à la vie privée; 3) déterminer si les politiques et procédures en vigueur sont suffisantes pour protéger les renseignements personnels;
- Envisager la situation de façon systémique. Dans certains cas, il pourrait être justifié de réexaminer les procédures à l'échelle du programme ou de l'institution (p. ex., si un document est envoyé par télécopieur à un mauvais destinataire);
- Informer le CIPVP des constatations de l'enquête et collaborer avec lui pour apporter les changements nécessaires;
- Veiller à ce que le personnel reçoive une formation suffisante sur la conformité aux dispositions de la Loi portant sur la protection de la vie privée;
- Collaborer à toute enquête que le CIPVP pourrait mener sur l'incident.

Que se passe-t-il lorsque le CIPVP fait enquête sur une atteinte à la vie privée?

Lorsqu'il enquête sur une atteinte à la vie privée, le CIPVP suit les étapes suivantes, selon la situation :

- S'assurer que toutes les questions relatives à la maîtrise de la situation et à la notification ont été abordées;
- Discuter de la plainte avec les parties et obtenir des éléments de preuve;

- Interroger les particuliers impliqués dans l'atteinte à la vie privée ou qui peuvent fournir des renseignements sur un processus;
- Obtenir et examiner le point de vue de l'organisme sur l'atteinte à la vie privée;
- Demander un rapport sur toutes les mesures qu'a prises l'organisme;
- Passer en revue les renseignements personnels en cause;
- Consulter les décisions déjà rendues par le CIPVP;
- Discuter des possibilités de règlement;
- Fournir des observations et des conseils sur les politiques, procédures et autres documents pertinents et recommander des changements;
- Publier un rapport à la fin de l'enquête;
- Rendre une ordonnance qui règle la plainte.

Quelles mesures peut-on prendre pour éviter une atteinte à la vie privée?

Il est dans l'intérêt des institutions gouvernementales régis par les *Lois* de prendre des mesures préventives pour éviter les atteintes à la vie privée, telles que les suivantes :

- Renseigner le personnel sur les règles relatives à la protection de la vie privée contenues dans la partie III de la *Loi* provinciale et la partie II de la *Loi* municipale qui s'appliquent à la collecte, à la conservation, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels;
- Renseigner le personnel sur les règlements pris en application des *Lois* qui régissent l'élimination sécuritaire des renseignements personnels et la sécurité des documents;
- Veiller à instaurer des politiques et des procédures conformes aux dispositions des *Lois* sur la protection de la vie privée et à donner au personnel une formation suffisante à leur sujet;
- Mener, s'il y a lieu, une évaluation de l'incidence sur la vie privée, qui permet de déterminer si les nouvelles technologies, les nouveaux systèmes d'information et les programmes ou politiques proposés répondent à des exigences de base en matière de protection de la vie privée;
- En cas de doute, demander conseil au service juridique et à la coordonnatrice ou au coordonnateur de l'accès à l'information de l'organisme. Celui-ci peut aussi consulter le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du ministère des Services gouvernementaux;
- Consulter le Service des politiques du CIPVP dans les cas appropriés.

Site Web du CIPVP

Le CIPVP a publié un certain nombre de documents qui pourraient aider les organismes à éviter les atteintes à la vie privée. Ces documents se trouvent dans la section **Ressources** du site Web du CIPVP (www.ipc.on.ca).

Les publications suivantes proposent des lignes directrices et des pratiques exemplaires pour la protection de la vie privée :

- *Directives concernant la sécurité des transmissions par télécopieur;*
- *Lignes directrices sur la protection des renseignements personnels hors de son lieu de travail;*
- *Moving Information: Privacy & Security Guidelines;*
- *E-mail Encryption Made Simple;*
- *Best Practices for Protecting Individual Privacy in Conducting Survey Research;*
- *Indirect Collection Guidelines (version provinciale et version municipale);*
- *Model Data Sharing Agreement;*
- *A Model Access and Privacy Agreement;*
- *Safeguarding Privacy in a Mobile Workplace;*
- *Feuille-info #16 – Le chiffrement fort dans les soins de santé.*

Ces bulletins *Dans la pratique* proposent également aux organismes gouvernementaux des conseils et des suggestions pratiques pour protéger la vie privée des particuliers :

- *Copying Information to Individuals Inside and Outside an Institution (n° 2);*
- *Providing Notice of Collection (n° 8);*
- *Video Surveillance: The Privacy Implications (n° 10);*
- *Audits and the Collection of Personal Information (n° 11);*
- *The Indirect Collection of Personal Information (n° 14);*
- *Maintaining the Confidentiality of Requesters and Privacy Complainants (n° 16);*
- *How to Protect Personal Information in the Custody of a Third Party (n° 18);*
- *Tips on Protecting Privacy (n° 19);*
- *Procédures sécuritaires à l'intention des institutions municipales (n° 26).*

Les rapports relatifs à des plaintes sur la protection de la vie privée qui sont accessibles au public se trouvent dans le site Web du CIPVP. Des renseignements sur le processus de traitement des plaintes du CIPVP se trouvent dans le site Web du CIPVP (www.ipc.on.ca).

