

PROCÉDURE DE GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

1. Objectif

La présente procédure vise à encadrer les exigences à respecter ainsi que les mesures à prendre en cas d'incident de confidentialité, le tout en conformité avec les articles 63.8 à 63.11 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1).

2. Définitions

Aux fins de la présente procédure, les expressions ou les termes suivants ont la signification ci-dessous énoncée :

CAI : Désigne la Commission d'accès à l'information créée en vertu de la *Loi sur l'accès*;

Conseil : Désigne le conseil d'administration du CLD du Haut-Saint-François ;

Employé : Désigne un cadre ou un employé, à temps plein ou temps partiel, permanent, saisonnier ou contractuel ;

Incident de confidentialité : Désigne l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés par la *Loi sur l'accès* de tout renseignement personnel, sa perte ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement ;

Loi sur l'accès : Désigne la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c. A -2,1 ;

Personne concernée : Désigne toute personne physique pour laquelle le CLD collecte, détient, communique à un tiers, détruit ou rend anonyme, un ou des renseignements personnels ;

Renseignement personnel (ou RP) : Désigne toute information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement ou indirectement, comme : l'adresse postale, le numéro de téléphone, le courriel ou le numéro de compte bancaire, que ce soit les données personnelles ou professionnelles de l'individu ;

Renseignement personnel (ou RP) sensible : Désigne tout renseignement personnel qui suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée de tout individu, notamment en raison du préjudice potentiel à la personne en cas d'incident de confidentialité, comme l'information financière, les informations médicales, les données biométriques, le numéro d'assurance sociale, le numéro de permis de conduire ou l'orientation sexuelle ;

Responsable de la protection des renseignements personnels (ou RPRP) : Désigne la personne qui, conformément à la *Loi sur l'accès*, exerce cette fonction veille à la protection des renseignements personnels détenus par le CLD.

Responsable de l'application

Le RPRP est responsable de voir à l'application de la présente procédure. Dans le cadre de ses fonctions, il peut se faire assister d'autres employés du CLD. Il peut également,

sous réserve des règles de gestion contractuelles et de délégation de pouvoir, utiliser des services externes spécialisés en la matière.

Tous les employés doivent collaborer avec le RPRP dans le cadre de l'application de la présente procédure.

3. Constat de l'incident de confidentialité

Tout employé du CLD qui constate un incident de confidentialité avéré ou potentiel doit aviser sans délai Rémi Vachon, soit par courriel au rvachon.cld@hsfgc.ca ou par téléphone au (819) 560-8500, poste 2207.

En cas d'absence de cette personne, communiquer avec Dominic Provost à dominic.provost@hsfgc.ca ou par téléphone au (819) 560-8400, poste 2103

Exemples d'incidents de confidentialité :

- Communication par erreur des renseignements personnels à un mauvais destinataire
- Un vol de dossier ou de données au moyen de divers moyens technologiques (clé USB, piratage, etc.);
- Accès à des renseignements personnels par une personne non autorisée.

4. Analyse de l'incident de confidentialité

Le RPRP doit analyser l'événement rapporté conformément à l'article 4 de la présente politique afin de déterminer s'il s'agit effectivement d'un incident de confidentialité.

- **Dans la négative** : aucune action particulière ne doit être prise. Toutefois, considérant les circonstances, le RPRP peut décider d'effectuer un diagnostic afin d'évaluer si les mesures de sécurité mises en place sont fonctionnelles et bien adaptées aux circonstances.
- **Dans l'affirmative** : poursuivre les prochaines étapes.

5. Évaluation de la situation

Le RPRP doit évaluer le risque qu'un préjudice soit causé à une personne concernée dont un RP est touché par l'incident de confidentialité.

Afin d'évaluer le risque de préjudice, le RPRP devra notamment répondre aux questions suivantes :

- Quand l'incident a-t-il eu lieu?
- Quand l'incident a-t-il été constaté?
- Où l'incident a-t-il eu lieu?
 - Dans les locaux du CLD? Lesquels?
 - Chez un tiers détenant des renseignements personnels pour le CLD?
 - Est-ce un incident de confidentialité impliquant un lieu physique, un système informatique ou technologique, etc. ?
- Quelles sont les causes probables de l'incident ?
 - S'agit-il d'enjeux de sécurité physique, humaine, technologique, etc.?
 - Quelles mesures de sécurité étaient en place?
 - Pourquoi n'ont-elles pas été efficaces?

- Qui peut avoir eu accès aux RP (employé non autorisé, mandataire, fournisseur, tiers, etc.)?
 - Qui sont les personnes concernées (employés, fournisseur, citoyens, clients, etc.)?
 - Combien y a-t-il de personnes concernées?
 - Quelle est la nature des RP visés par l'incident (à caractère public, renseignements nominatifs, sensibles, etc.)?
 - Y a-t-il un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées?

Pour évaluer le risque de préjudice, il faut considérer notamment :

- La sensibilité du RP concerné;
- Les utilisations malveillantes possibles;
- Les conséquences appréhendées de son utilisation;
- La probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables.

6. Mise en place de mesure pour diminuer les risques

En fonction de l'évaluation de la situation, le RPRP doit s'assurer que des mesures raisonnables soient mises en place afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature se produisent.

7. Avis en cas de risque de préjudice sérieux

Lorsque l'évaluation de la situation mène à la conclusion qu'il y a un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées :

a. Avis à la CAI

Un avis doit être transmis avec diligence à la CAI. Un modèle d'avis est disponible sur le site internet de la CAI à l'adresse : https://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_FO_avis_incident_confidentialite.pdf

b. Avis à toutes les personnes concernées.

Un avis doit être transmis par écrit¹, dans les meilleurs délais, aux personnes concernées le tout, conformément au modèle joint en Annexe A de la présente procédure. Dans le but d'agir rapidement et de diminuer ou d'atténuer les risques de préjudices sérieux, un avis public peut également être fait. Toutefois, la publication d'un avis public n'exempte pas le CLD de l'envoi d'un avis à chaque personne concernée sauf dans les cas suivants :

- La transmission de l'avis peut causer un plus grand préjudice à la personne concernée;
- La transmission de l'avis représente une difficulté excessive pour le CLD;
- Le CLD n'a pas les coordonnées de la personne concernée.

¹ Comme la *Loi sur l'accès* n'exige pas que l'avis soit donné par écrit, il pourrait tout de même être donné par courrier, par courriel, de même que par téléphone ou en personne. Toutefois, nous sommes d'avis qu'afin de laisser une trace des étapes effectuées, il est préférable de transmettre les avis par écrit. Si les avis sont donnés par téléphone ou en personne, il sera important de bien documenter ces communications.

Avant de communiquer avec la personne concernée, le RPRP doit s'assurer qu'il détient les bonnes coordonnées.

NOTE : La personne concernée n'a pas à être avisée tant que cela est susceptible d'entraver une enquête faite par une personne ou un organisme chargé par la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.

8. Inscrire l'information pertinente au registre des incidents de confidentialité du CLD

Le RPRP doit veiller à ce qu'un registre des incidents de confidentialité soit mis en place au CLD.

Il doit également y inscrire tous les incidents de confidentialité, et ce, même s'ils ne présentent pas de risque de préjudice sérieux.

Les renseignements du registre doivent être conservés pour une période minimale de cinq (5) ans, après la date ou la période de prise de connaissance de l'incident par le CLD.

9. Mise à jour et modification de la procédure

La présente procédure devra être modifiée en fonction des changements législatifs, réglementaires, ou autres recommandations de la CAI ou du gouvernement, le cas échéant, afin de s'assurer qu'elle demeure en tout temps en conformité avec les lois applicables et les meilleures pratiques en cette matière.

En cas de modification, tous les employés du CLD devront en être informés afin qu'ils puissent en prendre connaissance.

ADOPTÉ

Copie certifiée conforme
Sous réserve des approbations
Ce 3 octobre 2023

Dominic Provost, Directeur général

ANNEXE A

Avis à la personne concernée par un incident de confidentialité causant un préjudice sérieux

Madame, Monsieur,

Le CLD du Haut-Saint-François, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c A-2.1, tient à vous informer de la survenance d'un incident de confidentialité concernant vos renseignements personnels suivants :

[Description ou énumération des renseignements personnels ou des motifs justifiant l'impossibilité de les décrire].

L'incident de confidentialité a eu lieu au sein de notre service de _____, le ou vers le _____ lequel a été découvert le _____. Les circonstances entourant cet incident se résument comme suit : _____ *[brève description des circonstances de l'incident].*

Actuellement, le CLD prend les mesures nécessaires afin de diminuer le risque qu'un préjudice vous soit causé, les mesures suivantes sont ou seront rapidement mises en place :

- Avis à la Commission d'accès à l'information en date du _____;
- *[Énumérer les mesures et dates de mise en place].*

Afin de diminuer ou atténuer le risque qu'un préjudice vous soit causé, nous vous suggérons de prendre les mesures suivantes :

- *[Énumérer les mesures à adopter par la personne concernée]*

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le responsable de la protection des renseignements personnels au sein du CLD aux coordonnées suivantes :

Nom : Rémi Vachon

Téléphone : 819 560-8500, poste 2207

Courriel : rvachon.cld@hsfqc.ca

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Nom
Poste