

POLITIQUE SUR LA GESTION DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Approbation du sous-ministre¹ :

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} octobre 2014

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), les organismes publics, comme le ministère de l'Éducation du Yukon (Éducation Yukon), sont tenus de protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent en empêchant leur utilisation et leur communication non autorisées et sont responsables devant le public à cet égard.

Il y a atteinte à la vie privée lorsque des renseignements personnels concernant un particulier sont recueillis ou utilisés par une personne qui n'est pas autorisée à le faire ou qu'ils sont perdus, volés ou communiqués par erreur.

La présente politique fait partie intégrante du Programme de gestion des renseignements personnels d'Éducation Yukon.

OBJET

La présente politique a pour objet de définir le processus que doit suivre le personnel d'Éducation Yukon à la suite de l'utilisation ou de la communication non autorisée de renseignements personnels au sein du Ministère.

DÉFINITIONS

Au sens de la LAIPVP, « renseignements personnels » s'entend de renseignements consignés ayant trait à un particulier identifiable, notamment :

- son nom, son adresse et son numéro de téléphone;
- sa race, son origine nationale ou ethnique, sa couleur, ses croyances ou affiliations politiques ou religieuses;
- son âge, son sexe, son orientation sexuelle, son état matrimonial ou sa situation de famille;
- tout numéro ou symbole, ou autre indication identificatrice, qui lui est propre;
- ses empreintes digitales, son groupe sanguin ou autre trait héréditaire;

¹ Dans le présent document, les expressions désignant des personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

- les renseignements relatifs à ses antécédents médicaux, y compris ceux concernant une incapacité physique ou mentale;
- les renseignements relatifs à son éducation, à sa situation financière, à son casier judiciaire ou à ses antécédents professionnels;
- les opinions d'autrui à son endroit;
- ses opinions ou idées personnelles, sauf celles qui portent sur un autre particulier.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Facteurs à considérer durant une enquête ou aux fins de la gestion des atteintes à la vie privée

Les facteurs suivants doivent être pris en considération au moment de faire enquête sur les atteintes à la vie privée ou d'en assurer la gestion :

1. La nature délicate des renseignements personnels en jeu (ex. si on peut aisément les obtenir par d'autres moyens, dont un annuaire téléphonique, leur nature n'est pas considérée comme étant délicate.) Plus leur nature est délicate, plus les risques de préjudice sont élevés pour les personnes concernées. Certains renseignements peuvent faciliter le vol d'identité et sont par conséquent plus délicats que d'autres (ex. renseignements sur la santé, numéros d'assurance sociale ou d'assurance-maladie, numéros de compte financiers, comme les numéros de cartes de crédit). Cependant, la nature délicate des renseignements n'est pas le seul critère à prendre en considération lorsqu'on évalue les risques; il faut aussi tenir compte des préjudices prévisibles auxquels les personnes concernées sont exposées.
2. La quantité de renseignements divulgués, et s'il s'agit d'un incident isolé ou d'un cas laissant entrevoir l'existence d'un problème plus systémique.
3. Le nombre et la nature des destinataires probables et la mesure dans laquelle l'accès aux renseignements personnels, leur utilisation ou leur communication non autorisés risquent de se poursuivre.
4. L'existence ou l'absence de liens entre les destinataires non autorisés et les personnes visées par les renseignements (ex. les renseignements ont-ils été communiqués à une personne inconnue ou soupçonnée d'être mêlée à des activités criminelles et qui pourrait faire une utilisation illicite des renseignements personnels? Ou le destinataire est-il une personne connue, digne de confiance et susceptible, selon toute vraisemblance, de rendre les renseignements sans les communiquer ou les utiliser?).
5. La possibilité que les renseignements personnels servent à des activités frauduleuses ou à d'autres fins préjudiciables, notamment à des activités présentant un risque pour la sécurité, le vol d'identité, la perte d'emploi ou d'occasions d'affaires, ou à toute autre activité pouvant humilier la personne ou

nuire à sa réputation ou à ses relations. Si des renseignements de nature délicate sont divulgués en même temps que le nom, l'adresse et la date de naissance des personnes concernées, les risques de vol d'identité sont particulièrement élevés.

6. Le risque que la personne concernée puisse être en danger du fait de la communication, la perte ou le vol de ses renseignements personnels, y compris sur le plan physique (ex. se retrouve-t-elle à risque de subir des préjudices physiques ou d'être traquée ou harcelée?).
7. La possibilité que la personne soit humiliée ou que sa réputation puisse être ternie (ex. si les renseignements personnels concernaient la santé mentale ou physique de la personne ou des mesures disciplinaires dont elle aurait pu faire l'objet).
8. La mesure dans laquelle les renseignements étaient adéquatement encodés, dépersonnalisés ou difficiles d'accès.
9. La nature de l'incident, à savoir s'il s'agit de la perte ou du vol de renseignements personnels. S'il s'agit d'un vol, les renseignements personnels étaient-ils la cible première?
10. La promptitude avec laquelle l'information ou les dossiers ont été récupérés, le cas échéant, et le risque qu'ils aient été copiés.
11. Les mesures déjà prises pour atténuer les retombées de l'incident.
12. Le risque que l'atteinte à la vie privée puisse présenter un danger pour la santé ou la sécurité publique.
13. Le risque que l'atteinte à la vie privée puisse entraîner une perte de confiance envers l'organisme public, la perte de biens, des risques financiers ou des poursuites en justice?
14. L'existence d'obligations légales ou contractuelles d'informer les personnes concernées de l'atteinte commise à leur vie privée.

Processus d'enquête et de gestion des atteintes à la vie privée

Le processus d'enquête et de gestion des atteintes à la vie privée doit être étayé au moyen de la fiche de contrôle sur les atteintes à la vie privée ci-jointe (voir l'annexe « A »).

Voici la marche à suivre lorsque survient une atteinte à la vie privée au sein du ministère de l'Éducation.

1^{re} étape – Maîtriser la situation

Voici les mesures à prendre pour limiter les dégâts causés par l'atteinte à la vie privée :

1. Aviser le coordonnateur de la LAIPVP au ministère de l'Éducation et procéder à une évaluation préliminaire. Le coordonnateur aidera à désigner les membres du personnel d'Éducation Yukon en mesure d'intervenir, ce qui comprend faire enquête.
2. Déterminer les renseignements ou dossiers personnels qui ont été divulgués et les récupérer (si possible), y compris toute copie qui en a été faite par suite de la divulgation non autorisée.
3. Déterminer les pratiques ou procédures à la source de l'incident et y mettre fin immédiatement, éteindre les systèmes qui ont été compromis et, au besoin, annuler ou changer les codes d'accès informatiques.
4. Détecter et corriger toute défaillance des dispositifs assurant la sécurité physique et électronique au sein de l'organisme.
5. Identifier les personnes à aviser.
6. Si l'atteinte à la vie privée découle d'un vol ou de toute autre activité criminelle, aviser la police et prendre les mesures nécessaires pour éviter que l'enquête policière soit compromise.

2^e étape – Aviser les personnes concernées

Les personnes touchées par l'atteinte à la vie privée doivent être avisées afin qu'elles puissent prendre les mesures nécessaires pour se protéger et atténuer les torts que l'incident pourrait leur occasionner.

Quand faut-il aviser les personnes concernées?

Les personnes concernées par l'incident devraient être avisées le plus tôt possible après l'évaluation de l'incident.

Cependant, si les policiers sont saisis de l'affaire, il faut leur demander s'il y a lieu d'attendre avant d'aviser les personnes visées pour ne pas compromettre leur enquête.

Comment aviser les personnes concernées?

Il est préférable d'aviser directement les personnes concernées – en personne, par téléphone, par courrier ou par courriel). Dans la mesure du possible, on les avisera en personne ou par téléphone, en faisant suivre un avis écrit.

On ne devrait recourir à la communication indirecte (au moyen de sites Web, d'avis publics, etc.) que si la communication directe est susceptible de causer davantage de préjudices, que les coûts afférents sont excessifs ou que les coordonnées des personnes concernées sont inconnues.

Les personnes concernées devraient être avisées par un employé du service où s'est produit l'incident. Toutefois, il peut s'avérer préférable dans certains cas qu'elles le soient

par une tierce partie, notamment si cela peut limiter les risques qu'elles soient exposées à des préjudices ultérieurs.

Contenu de l'avis

Il est important de ne pas inclure dans l'avis transmis aux personnes concernées par une atteinte à la vie privée des renseignements personnels superflus afin d'éviter toute autre communication non autorisée de renseignements personnels.

Les avis devraient normalement contenir les renseignements suivants :

- des renseignements généraux sur l'incident;
- une description des renseignements ou dossiers personnels en cause;
- ce que le ministère de l'Éducation compte faire pour aider la personne et ce qu'elle peut faire elle-même pour éviter ou réduire les risques de préjudice (ex. prendre des arrangements pour qu'on surveille les transactions portées à leurs cartes de crédit, appliquer d'autres mécanismes de prévention de fraudes, fournir de l'information sur la façon de changer de numéro d'assurance sociale, d'assurance-maladie ou de permis de conduire);
- une liste de sources où trouver de l'information sur la façon de se protéger contre le vol d'identité;
- les coordonnées du coordonnateur de la LAIPVP à Éducation Yukon et d'autres membres du personnel en mesure de répondre à leurs questions, de leur fournir de plus amples renseignements ou de les aider d'autres façons;
- les coordonnées du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

Autres personnes à aviser

Dans certains cas, il peut être utile d'aviser d'autres personnes ou organismes de l'atteinte à la vie privée, dont les personnes suivantes :

- la police, en cas de vol de renseignements personnels ou d'autres activités criminelles connues ou présumées;
- les compagnies d'assurances ou autres s'il est nécessaire de le faire en vertu d'obligations contractuelles;
- les ordres professionnels ou autres organismes de réglementation si les normes professionnelles ou les exigences réglementaires l'exigent;
- les compagnies émettrices de cartes de crédit, les établissements financiers ou les agences d'évaluation du crédit si leur aide est requise pour communiquer avec les personnes concernées ou pour atténuer les préjudices;
- les tiers entrepreneurs ou autres parties qui pourraient être touchés;
- les autres unités du Ministère ou du gouvernement qui n'ont pas été préalablement avisées de l'incident (ex. les services responsables des communications et des relations avec les médias, les hauts fonctionnaires) ou d'autres organismes comme les unités de négociation.

3^e étape – Déterminer et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour prévenir de futures atteintes à la vie privée

Une fois qu'on a paré au plus pressé pour réduire les risques associés à l'incident, il faut déterminer les mesures à prendre pour prévenir d'autres atteintes à la vie privée et les mettre en œuvre.

Le plan d'action pourrait prévoir ce qui suit :

- une vérification de la sécurité physique et technique :
- un examen des politiques et procédures incluses dans le Programme de gestion des renseignements personnels d'Éducation Yukon ou l'élaboration de politiques ou procédures supplémentaires;
- un examen des pratiques de formation des employés et de la pertinence d'offrir de la formation supplémentaire.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Il incombe au sous-ministre adjoint de l'Éducation de s'assurer que les membres du personnel du Ministère sont au courant de leurs obligations découlant de la LAIPVP et s'y conforment, et qu'ils disposent des ressources et du soutien nécessaires pour s'acquitter des obligations énoncées dans la présente politique.

Le directeur des politiques, de la planification et de l'évaluation et le coordonnateur de la LAIPVP sont chargés de coordonner et de fournir le soutien dont a besoin le personnel du Ministère pour faire enquête sur les atteintes à la vie privée au sein du ministère de l'Éducation et en assurer la gestion.

Tous les membres du personnel d'Éducation Yukon sont tenus d'appliquer la présente politique et de gérer les atteintes à la vie privée qui se produisent au sein du Ministère conformément aux dispositions de la politique.

APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés du ministère de l'Éducation.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Lorsque les circonstances particulières d'un cas sont telles que les dispositions de la présente politique ne peuvent s'appliquer, ou que leur application entraînerait un résultat injuste ou non voulu, une décision sera prise en fonction du bien-fondé et de l'équité du cas. Une telle décision ne visera que le cas en question et n'établira aucun précédent.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} octobre 2014.

LÉGISLATION CITÉE

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, partie 3
Politique 2.24 du Manuel d'administration générale : Accès à l'information et protection de la vie privée – Rôles et responsabilités

HISTORIQUE

Politique sur la gestion des atteintes à la vie privée, entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2014.