



---

## OBJET

*Le présent protocole vise à aider les conseils scolaires de l'Ontario à donner suite aux incidents impliquant la divulgation non autorisée de renseignements personnels et à les maîtriser.*

*La capacité de traiter les atteintes à la vie privée sera grandement améliorée grâce à la mise en œuvre d'une méthode de gestion standardisée et uniforme, tel qu'il est suggéré dans les présentes lignes directrices. Tout le monde a un rôle à jouer et des responsabilités à assumer pour maîtriser une atteinte à la vie privée.*

---

## Avantages d'un protocole en cas d'atteinte à la vie privée

- Intervention rapide et coordonnée;
- Rôles et responsabilités bien définis;
- Processus d'enquête efficace;
- Processus de maîtrise efficace;
- Mesures correctives plus faciles.

## Avis aux lectrices et lecteurs

Les conseils scolaires de l'Ontario doivent adapter les présentes lignes directrices en fonction de leurs normes opérationnelles particulières. Ces derniers peuvent et devraient faire appel aux services d'une conseillère ou d'un conseiller juridique ou de spécialistes dans le domaine, au besoin.

## Définition d'une atteinte à la vie privée

Il y a atteinte à la vie privée lorsque des renseignements personnels sont compromis, c'est-à-dire, lorsqu'ils sont recueillis, utilisés, divulgués, conservés ou détruits d'une manière qui va à l'encontre des lois sur la protection de la vie privée. Les conseils scolaires de l'Ontario sont régis par les lois sur la protection de la vie privée suivantes : la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP), la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Les renseignements personnels peuvent être compromis de nombreuses façons. Certaines atteintes à la vie privée ont des causes relativement simples et sont limitées, tandis que d'autres sont plus systémiques ou complexes. Les atteintes à la vie privée découlent souvent d'une erreur humaine; par exemple, lorsque les renseignements personnels d'une personne sont envoyés par erreur à une autre personne (faute d'avoir mal reproduit le numéro de télécopieur, l'adresse électronique, etc.). Dans le monde d'aujourd'hui où la technologie facilite de plus en plus l'échange de renseignements, une atteinte à la vie privée peut parfois prendre de plus grandes proportions; par exemple, lorsqu'un changement effectué à un programme informatique est mal exécuté et entraîne la compromission des renseignements personnels de nombreuses personnes.



Voici quelques exemples d'atteintes à la vie privée :

	Dossiers des élèves	Dossiers du personnel	Dossiers professionnels
<b>Divulgateion/ utilisation inappropriées des renseignements personnels</b>	<p>Deux enseignants(es) discutent du cas d'un élève (en l'identifiant) dans l'épicerie du coin.</p> <p>Le bulletin scolaire d'un élève est posté à la mauvaise adresse domiciliaire.</p> <p>Des images numériques de personnes qui ont été prises et affichées sans consentement.</p> <p>Des évaluations psychologiques imprimées qui sont conservées dans des classeurs faciles d'accès sans être fermés à clé ou surveillés.</p> <p>Des dossiers confidentiels sur la santé des élèves qui sont propulsés par inadvertance d'un coffre de voiture et qui sont dispersés dans une rue achalandée.</p>	<p>Des dossiers sur le personnel contenant des numéros d'assurance sociale qui sont laissés dans des boîtes sans être fermées à clé près d'une aire d'expédition/de réception.</p> <p>Des rapports budgétaires (contenant le nom et les numéros de matricule de membres du personnel) qui sont découverts dans des bacs de recyclage et des poubelles sans avoir été déchiquetés.</p> <p>Le vol d'un porte-document laissé dans une voiture, lequel contenait une liste d'adresses à domicile de membres du personnel enseignant.</p>	<p>Une liste de noms, comprenant également des numéros de cartes de crédit, laissée sur un photocopieur.</p> <p>Des renseignements personnels divulgués à des conseillères et conseillers scolaires qui n'en avaient pas besoin pour prendre une décision efficace.</p>
<b>Erreur technologique/ informatique</b>	<p>La perte d'une clé USB contenant des données sur des élèves.</p> <p>Le vol d'un ordinateur portable laissé dans la voiture d'un(e) enseignant(e) et dont le disque dur contenait des dossiers d'élèves bénéficiant de services en enfance en difficulté.</p>	<p>L'envoi de renseignements personnels de nature très sensible à une imprimante située dans une aire ouverte non surveillée.</p> <p>Un mot de passe écrit sur un autocollant apposé sur un écran d'ordinateur.</p> <p>Des curriculum vitae télécopiés ou envoyés électroniquement par erreur à la mauvaise adresse ou à la mauvaise personne.</p>	<p>Le vol d'un ordinateur portable contenant les noms et adresses de détenteurs de permis.</p> <p>Des renseignements sur des offres qui ont été balayés et qui n'ont pas été supprimés d'une machine de bureau multifonctionnelle.</p> <p>L'élimination d'équipement ayant des capacités de mémoire (p. ex., des clés USB, des disques, des ordinateurs portatifs, des photocopieurs, des télécopieurs ou des téléphones cellulaires) sans détruire de façon sécuritaire les renseignements personnels qu'il contient.</p>



## Annexes

### ANNEXE A – MESURES À PRENDRE DANS LE CAS D'UNE PRÉSUMÉE ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Les conseils scolaires de l'Ontario peuvent utiliser cette annexe en guise d'affiche afin de sensibiliser chacune et chacun sur ses responsabilités dans le cas d'une atteinte à la vie privée.

### ANNEXE B – LISTE DE CONTRÔLE DE LA COORDONNATRICE OU DU COORDONNATEUR DE L'ACCÈS À L'INFORMATION SUR LES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Cette annexe est un outil de gestion recommandé pour l'usage des coordonnatrices et des coordonnateurs de l'accès à l'information des conseils scolaires de l'Ontario ou des personnes déléguées dans le cas d'une atteinte à la vie privée.



## Rôles et responsabilités dans le cas d'une atteinte à la vie privée

Le personnel ci-dessous peut être appelé à jouer un rôle lorsqu'un Conseil scolaire de l'Ontario donne suite à une atteinte à la vie privée. Certaines des responsabilités et certains des rôles suivants peuvent être assumés simultanément.

Personnes	Rôles	Responsabilités
<b>Membres du personnel</b>	<p>Tous les membres du personnel des conseils scolaires de l'Ontario doivent être conscients de la possibilité de compromission des renseignements personnels et, par conséquent, peuvent être appelés à jouer un rôle dans l'identification, la notification et la maîtrise* d'une atteinte à la vie privée.</p> <p>Les membres du personnel qui s'occupent des dossiers des élèves, des dossiers du personnel ou des dossiers professionnels doivent tout particulièrement savoir comment identifier et traiter une atteinte à la vie privée.</p>	<p>Tous les membres du personnel des conseils scolaires de l'Ontario sont responsables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'aviser immédiatement leur supérieur ou supérieur ou, en leur absence, la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information de leur Conseil scolaire lorsqu'ils prennent conscience d'une atteinte à la vie privée, présumée ou non;</li> <li>de maîtriser*, dans la mesure du possible, la présumée atteinte à la vie privée en mettant fin au processus ou à l'activité à l'origine de l'atteinte à la vie privée.</li> </ul>
<b>Cadres supérieurs, gestionnaires et directions d'école</b>	<p>Les cadres supérieurs, les gestionnaires et les directions d'école sont responsables d'informer la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information d'une atteinte à la vie privée, présumée ou non, et elles et ils travailleront avec la coordonnatrice ou le coordonnateur pour mettre en œuvre les cinq étapes du protocole d'intervention.</p>	<p>Les cadres supérieurs, les gestionnaires et les directions d'école sont responsables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'obtenir tous les renseignements disponibles sur la nature de l'atteinte à la vie privée, présumée ou non, et de déterminer ce qui s'est passé;</li> <li>d'aviser la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information et de lui fournir tous les renseignements présentement disponibles au sujet de l'atteinte à la vie privée;</li> <li>de travailler avec la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information afin de prendre toutes les mesures appropriées pour maîtriser l'atteinte à la vie privée;</li> <li>de veiller à ce que les détails de l'atteinte à la vie privée et les mesures correctives soient documentés.</li> </ul>



Personnes	Rôles	Responsabilités
<b>Coordonnatrice ou coordonnateur de l'accès à l'information</b>	La coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information joue un rôle clé dans le suivi accordé lors d'une atteinte à la vie privée en veillant à la mise en œuvre des cinq étapes du protocole d'intervention (voir les pages 34 à 36 pour obtenir plus de détails).	La coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information suivra les cinq étapes suivantes (voir les pages 34 à 36 pour obtenir plus de détails) :  1re étape – Intervention 2e étape – Maîtrise 3e étape – Enquête 4e étape – Avis 5e étape – Mise en œuvre de changements
<b>Décisionnaire responsable</b>	La responsabilité de protéger les renseignements personnels compromis lors d'une atteinte à la vie privée est confiée à un poste désigné qui est la ou le décisionnaire responsable. Cette personne est la ou le principal(e) décisionnaire dans le cas d'atteintes à la vie privée et elle doit donc connaître les rôles, les responsabilités et le plan d'intervention des conseils scolaires de l'Ontario.  Dans la plupart des conseils scolaires de l'Ontario, la directrice ou le directeur de l'éducation est désigné(e) la ou le décisionnaire responsable. .	All Ontario school board employees have the responsibility to: <ul style="list-style-type: none"><li>• notify their supervisor immediately, or, in his/her absence, their school boards/authority's FOI Coordinator upon becoming aware of a breach or suspected breach;</li><li>• contain*, if possible, the suspected breach by suspending the process or activity that caused the breach.</li></ul>



Personnes	Rôles	Responsabilités
<b>Tiers fournisseurs de services</b>	<p>De plus en plus, les conseils scolaires de l'Ontario utilisent des tiers fournisseurs de services pour exécuter ou gérer des programmes ou des services en leur nom.</p> <p>Les tiers fournisseurs de services types sont les photographes scolaires, les compagnies d'autobus, les services externes d'entreposage de données, les services administratifs externes (comme la production de chèques, l'entreposage et le déchiquetage des documents), les sociétés d'aide à l'enfance, les bureaux de santé, les chercheuses et chercheurs et consultantes et consultants externes.</p> <p>Dans de tels cas, la responsabilité de protéger les renseignements personnels conformément aux lois régissant la protection de la vie privée relèvent des conseils scolaires de l'Ontario.</p> <p>Par conséquent, les tiers fournisseurs de services doivent connaître leurs rôles et leurs responsabilités s'il y a atteinte à la vie privée alors qu'ils détiennent des renseignements personnels.</p> <p>Tous les tiers fournisseurs de services doivent prendre des mesures raisonnables pour surveiller et satisfaire aux exigences en matière de sécurité et de protection de la vie privée définies dans les contrats ou les ententes de services, et ils doivent informer leur Conseil scolaire de l'Ontario respectif(ve) de toutes les atteintes à la vie privée réelles et présumées.</p>	<p>Senior administration, managers, and principals have the responsibility to :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• obtain all available information about the nature of the breach or suspected breach, and determine what happened;</li><li>• alert the FOI Coordinator and provide as much information about the breach as is currently available;</li><li>• work with FOI Coordinator to undertake all appropriate actions to contain the breach;</li><li>• ensure details of the breach and corrective actions are documented.</li></ul>

**\* Tout le monde a un rôle à jouer et est responsable d'informer les personnes concernées et de maîtriser l'atteinte à la vie privée, dépendant de la situation.**



## Protocole d'intervention : cinq étapes mises en œuvre simultanément par la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'accès à l'information.

Ces étapes doivent être suivies dès le signalement d'une atteinte à la vie privée, présumée ou non.

### 1<sup>re</sup> étape – Intervention

- Évaluer la situation pour déterminer si une atteinte à la vie privée a vraiment eu lieu et ce qu'il faut faire;
- Lorsqu'une atteinte à la vie privée est identifiée par une source interne ou externe, communiquer avec le secteur approprié pour donner suite à l'atteinte à la vie privée;
- Fournir des conseils sur les mesures à prendre pour donner suite à l'atteinte à la vie privée;
- Signaler l'atteinte à la vie privée aux personnes clés au sein du Conseil scolaire de l'Ontario (incluant la directrice ou le directeur de l'éducation ou la personne déléguée) et, s'il y a lieu, à la police;
- Évaluer l'efficacité de l'intervention à la suite de l'atteinte à la vie privée et mettre en œuvre les correctifs nécessaires.

### 2<sup>e</sup> étape – Maîtrise

- Déterminer la portée de l'atteinte à la vie privée et la maîtriser (p. ex., retirer les copies papier des renseignements personnels qui ont été divulgués, déterminer si l'atteinte à la vie privée permettrait un accès non autorisé à tout autre renseignement personnel [p. ex., un réseau d'information électronique], changer les mots de passe et les numéros d'identification ou fermer temporairement le système, s'il y a lieu, pour maîtriser l'atteinte à la vie privée);
- Documenter l'atteinte à la vie privée et les activités de maîtrise;
- Élaborer des documents d'information;
- Informer le décideur responsable, les cadres supérieurs et les personnes clés au sujet de l'atteinte à la vie privée et de la façon dont celle-ci est gérée.

### 3<sup>e</sup> étape – Enquête

Lorsque l'atteinte à la vie privée est maîtrisée :

- Mener une enquête en collaboration avec d'autres parties, s'il y a lieu :
  - Déterminer et analyser les événements qui ont mené à l'atteinte à la vie privée;
  - Évaluer ce qui a été fait pour la maîtriser;
  - Recommander des mesures correctives afin d'éviter que d'autres atteintes à la vie privée ne se produisent.
- Documenter les résultats de l'enquête interne et utiliser la liste de contrôle sur les atteintes à la vie privée aux fins de tenue des dossiers, incluant :
  - le contexte et la portée de l'enquête;
  - les retombées législatives;
  - la manière dont l'évaluation a été effectuée;
  - la source et la cause de l'atteinte à la vie privée;
  - un inventaire des systèmes et des programmes touchés par l'atteinte à la vie privée;
  - la détermination de l'efficacité des politiques, des procédures et des pratiques existantes en matière de sécurité et de protection de la vie privée;



- une évaluation de l'efficacité de l'intervention du Conseil scolaire de l'Ontario pour donner suite à l'atteinte à la vie privée;
- les conclusions incluant une chronologie des événements et les mesures correctives recommandées;
- les conséquences de l'atteinte à la vie privée sur les personnes dont les renseignements personnels ont été compromis.

#### 4<sup>e</sup> étape – Notification

- Notifier, s'il y a lieu, les personnes dont les renseignements personnels ont été divulgués;
- Consulter la rubrique « Comment déterminer si une notification est requise? » à la page 36.

Le but d'émettre un avis sur une atteinte à la vie privée aux personnes dont les renseignements personnels ont été divulgués est de leur fournir des renseignements sur :

- ce qui s'est passé;
- la nature des risques ou des dangers potentiels ou réels;
- les mesures d'atténuation prises par le Conseil scolaire;
- les mesures que ces personnes devraient prendre pour se protéger contre des préjudices.

Si des renseignements personnels pouvant mener à un vol d'identité ont été divulgués, des renseignements devraient être fournis aux personnes concernées sur les mesures qu'elles peuvent prendre pour se protéger. Si le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) fait une enquête sur l'atteinte à la vie privée, les personnes concernées devraient en être avisées ainsi que de leur droit de déposer une plainte au CIPVP sur la façon dont le Conseil scolaire de l'Ontario a traité leurs renseignements personnels en leur fournissant les coordonnées du CIPVP.

- Informer les gestionnaires et les membres du personnel appropriés au sein du Conseil scolaire de l'Ontario de l'atteinte à la vie privée;
- Signaler l'atteinte à la vie privée au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP), comme il convient.

#### Coordonnées :

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

1 800 387-0073

[info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)

[www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

#### 5<sup>e</sup> étape – Mise en œuvre de changements

Lors de la détermination des changements et des mesures correctives qui doivent être mis en œuvre, il est nécessaire de faire ce qui suit :

- examiner les systèmes de gestion des renseignements pertinents afin d'améliorer la conformité aux lois sur la protection de la vie privée;
- modifier ou renforcer les politiques, les procédures et les pratiques existantes sur la gestion et la sauvegarde des renseignements personnels;





- élaborer et mettre en œuvre de nouvelles mesures de sécurité et de protection de la vie privée, le cas échéant;
- examiner et renforcer, s'il y a lieu, la formation du personnel sur les exigences législatives et sur le respect des politiques, des procédures et des pratiques en matière de sécurité et de protection de la vie privée afin de réduire les atteintes à la vie privée potentielles ou futures;
- mettre à l'essai et évaluer les mesures correctives pour déterminer si elles ont été mises en œuvre de façon adéquate et si les politiques, les procédures et les pratiques ont besoin d'être modifiées;
- recommander des mesures correctives au décideur responsable.

## Comment déterminer si une notification est requise?

Il faut tenir compte des facteurs suivants pour déterminer si une notification est requise :

### Risque de vol d'identité

Y a-t-il un risque de vol d'identité ou d'un autre type de fraude au sein du Conseil scolaire de l'Ontario? Ce risque est-il réel? Il peut y avoir vol d'identité lors de la perte ou du vol de renseignements non chiffrés, comme des noms associés à des numéros d'assurance sociale, de carte de crédit, de permis de conduire, de carte santé ou de carte de débit avec mot de passe, ou de tout autre renseignement que des tiers peuvent utiliser pour commettre une fraude (p. ex., d'ordre financier).

### Risque de préjudice physique

La perte ou le vol de renseignements expose-t-elle une personne à un risque de préjudice physique, d'être traquée ou de harcèlement?

### Risque de torts, d'humiliation ou d'atteinte à la réputation

La perte ou le vol de renseignements pourrait-elle causer du tort à la personne concernée, l'humilier ou porter atteinte à sa réputation? Ce type de préjudice peut se produire lors de la perte ou du vol de renseignements tels que des dossiers médicaux, disciplinaires ou de santé mentale.

### Risque de pertes commerciales ou de perte de perspectives d'emploi

La perte ou le vol de renseignements pourrait-elle porter atteinte à la réputation d'une personne et lui occasionner des pertes commerciales ou une perte de perspectives d'emploi?



## Sources

Groupe de travail mixte AICPA–ICCA sur la protection des renseignements personnels, *Plan d'intervention 2003* (American Institute of Certified Public Accountants et Institut canadien des comptables agréés)

Gouvernement de l'Ontario, Services communs de l'Ontario, *Étude sur la protection des renseignements personnels 2005*

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario, *Outil d'évaluation aux fins de la notification en cas d'atteinte à la vie privée, décembre 2006*

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario, *Que faire en cas d'atteinte à la vie privée : Lignes directrices pour les organismes gouvernementaux, mai 2003*

Bureau du directeur général de l'information et de la protection de la vie privée, *Taking the Right Steps – A Guide to Managing Privacy and Privacy Breaches*, révisé le 18 avril 2007