

SUJET **Politique en cas d'atteinte à la vie privée**

NOTE : Il s'agit d'une politique conjointe du Groupe de travail des agents de la protection de la vie privée. Elle ne peut être modifiée qu'avec le consentement de tous les membres du Groupe.

INTRODUCTION

Les régies régionales de la santé, FacilicorpNB et Ambulance NB, en tant que partenaires du système de la santé (ci-après appelés « partenaires »), s'engagent tous à recueillir, à utiliser, à divulguer et à éliminer les renseignements confidentiels, notamment les renseignements personnels (RP) et les renseignements personnels sur la santé (RPS), leur ayant été confiés, de façon à ce qu'ils soient exacts, confidentiels, protégés et privés.

OBJECTIF

La présente politique a pour but de présenter la démarche relative au signalement et à l'intervention en cas d'atteinte réelle ou présumée à la vie privée.

PORTÉE

La présente politique s'applique dans tous les cas où les employés ou des non-membres du personnel des partenaires participent à des activités leur donnant accès à des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé, et où une atteinte est réelle ou présumée.

**PRESCRIPTIONS
LÉGISLATIVES**

- *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée (LDIPVP)*
- *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé (LAPRPS)*

DÉFINITIONS

« **Non-membres du personnel** » comprend, sans toutefois s'y limiter, les agents, les membres du conseil d'administration, les étudiants, les bénévoles, les médecins, les consultants, les tiers fournisseurs de services, les professionnels ou les experts externes offrant un service sous contrat et les fournisseurs procédant à la démonstration, à l'installation ou à la réparation de l'équipement, des logiciels ou du matériel informatique.

« **Renseignements personnels sur la santé** » sont des renseignements identificatoires oraux ou sur un support quelconque se rapportant à une personne physique si l'information :

- a) a trait à sa santé physique ou mentale, et à ses antécédents familiaux ou en matière de santé, y compris son information génétique;
- b) a trait à son inscription, y compris son numéro d'assurance maladie;
- c) a trait aux soins de santé qui lui sont fournis;

- d) a trait aux paiements ou à l'admissibilité à des soins de santé ou à son admissibilité à ces soins ou à cette assurance;
- e) a trait au don d'une partie de son corps ou d'une de ses substances corporelles ou qui est dérivée de l'analyse ou de l'examen d'une telle partie ou substance;
- f) identifie son mandataire spécial;
- g) identifie son fournisseur de soins de santé.

« **Renseignements personnels** » sont des renseignements consignés concernant une personne physique identifiable, notamment, sans toutefois, s'y limiter

- a) son nom;
- b) l'adresse ou le numéro de téléphone ou de télécopieur de sa résidence, ou son adresse électronique à la maison;
- c) son âge, son sexe, son orientation sexuelle, son état matrimonial ou familial;
- d) son ascendance, sa race, sa couleur, sa nationalité ou son origine nationale ou ethnique;
- e) sa religion ou sa confession ou sa croyance, son appartenance ou son activité religieuse;
- f) les renseignements personnels sur la santé le concernant;
- g) son groupe sanguin, ses empreintes digitales ou autres traits héréditaires;
- h) son allégeance, son appartenance ou son activité politique;
- i) son éducation ou sa profession ou ses antécédents scolaires ou professionnels;
- j) sa source de revenus ou sa situation, ses activités ou ses antécédents financiers;
- k) ses antécédents criminels, y compris ses infractions réglementaires;
- l) ses opinions personnelles, sauf si elles ont trait à autrui;
- m) les opinions d'autrui sur lui;
- n) tout numéro ou symbole, ou toute autre indication identificatrice, qui lui est propre.

Une « **Atteinte à la vie privée** » survient lorsqu'il y a évidence ou qu'il y a une possibilité élevée

- d'accès,
- de collecte,
- d'utilisation,
- de divulgation, ou
- d'élimination

des renseignements personnels (RP) ou des renseignements personnels sur la santé (RPS).

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Les partenaires s'engagent à répondre à toute atteinte présumée ou réelle à la vie privée, au moment opportun, conformément aux modalités établies dans la présente politique.

Toute personne soupçonnant une atteinte doit immédiatement aviser son superviseur et l'agent de la protection de la vie privée de son organisation.

MODALITÉS

Cinq étapes doivent être suivies au moment de répondre à une atteinte à la vie privée :

1. Limitation de l'atteinte à la vie privée et enquête préliminaire
2. Notification interne/mise en œuvre de la Politique en cas d'atteinte à la vie privée

3. Évaluation des risques
4. Notification aux personnes concernées et aux autres
5. Mesures correctives pour prévenir une atteinte future et suivi auprès des employés et des non-membres du personnel

Nota : Les étapes 1 et 2 peuvent être effectuées simultanément.

Étape 1 : Limitation de l'atteinte à la vie privée et enquête préliminaire

Limitation de l'atteinte à la vie privée

La personne responsable de l'atteinte ou ayant découvert une atteinte réelle ou présumée, en consultation avec son superviseur et avec l'agent de la protection de la vie privée, doit prendre sans tarder des mesures pour limiter l'atteinte à la vie privée. Ces mesures peuvent consister à :

- mettre fin à la pratique non autorisée;
- récupérer les dossiers et **toutes** les copies;
- mettre à l'arrêt le système qui fait l'objet de l'atteinte;
- révoquer ou changer les codes d'accès informatiques ou corriger les lacunes des systèmes de sécurité matériels ou électroniques;
- le superviseur doit contacter le Service des ressources humaines (RH) pour déterminer si la situation justifie ou non une mesure disciplinaire.

Enquête préliminaire

Dès qu'il est avisé d'une atteinte réelle ou présumée, l'agent de la protection de la vie privée, en consultation avec le superviseur, doit immédiatement entreprendre une enquête pour déterminer si une atteinte est survenue et quelle est la portée des RP et des RPS qui sont mis en cause.

Il peut également être nécessaire de mettre en œuvre les mesures suivantes dans le cadre de l'enquête :

- Consulter des ressources externes, lorsqu'il y a lieu.
- Déterminer quelles personnes, à l'interne et à l'externe, doivent être avisées de l'atteinte et du fait que l'enquête est en cours.
- Aviser la police s'il s'avère que l'atteinte concerne un vol ou une autre activité criminelle.
- Recueillir et conserver tous les éléments de preuve liés à l'atteinte. Ceci comprend ce qui suit :
 - Déterminer la portée de l'atteinte.
 - Conserver les RPS en question.
 - Mener des entrevues et protéger les déclarations écrites ou les notes de personnes comportant des renseignements liés à l'atteinte.
 - Obtenir toutes les copies de tous les documents pertinents (copies écrites, électroniques ou enregistrements).
 - Consigner toutes les procédures ou pratiques des parties concernées qui ne sont pas précisées par écrit.

Étape 2 : Notification interne/mise en œuvre de la Politique en cas d'atteinte à la vie privée

- Le personnel doit immédiatement aviser son superviseur de toute atteinte réelle ou présumée. Dans le cas où le superviseur n'est pas disponible, le personnel peut contacter l'agent de la protection de la vie privée directement.
- Le superviseur doit immédiatement informer l'agent de la protection de la vie privée de son organisation. Selon la nature ou la gravité de l'atteinte présumée à la vie privée, l'agent de la protection de la vie privée déterminera quels autres membres du personnel seront avisés et si les cadres supérieurs doivent être informés ou non de la situation.
- Lorsqu'il y a lieu, l'agent de la protection de la vie privée du partenaire concerné informe le ministère de la Santé de l'atteinte à la vie privée dans les meilleurs délais.
- L'agent de la protection de la vie privée fournit une notification préliminaire au Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, si approprié.
- Si une personne qui travaille dans une organisation devient au courant d'une atteinte à la vie privée réelle ou présumée dans l'organisation d'un partenaire, elle avise immédiatement son agent de la protection de la vie privée, qui contactera l'agent de la protection de la vie privée de l'organisation en cause.

Étape 3 : Évaluation des risques

L'agent de la protection de la vie privée, en consultation avec les employés concernés, doit mener une enquête sur la cause de l'atteinte et l'ampleur des dommages résultant de l'atteinte pour la ou les personne(s) concernée(s) et toutes les autres personnes.

Étape 4 : Notification aux personnes concernées et aux autres

Toutes les lois relatives au respect de la vie privée requièrent que les organisations mènent leurs affaires de façon transparente. Dans une situation d'atteinte à la vie privée, nous devons être tout aussi transparents en identifiant ce qui s'est passé. Cela signifie que, selon la situation et quand cela est recommandé, nous devons aviser diverses personnes qu'une atteinte a eu lieu, y compris les personnes dont il a été déterminé que la vie privée a été atteinte.

Étapes concernant la notification :

- Déterminer, en consultation avec le Service des communications, s'il faut informer des personnes, et quand et comment il faut le faire (par envoi direct par la poste ou par téléphone, par avis public, par l'intermédiaire des médias, par courriel).
- Déterminer qui doit communiquer avec les personnes concernées ou qui doit leur envoyer la notification.
- Déterminer ce que la notification doit comprendre.
- Préparer l'avis public, le cas échéant.

L'agent de la protection de la vie privée avise le Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, lorsqu'il y a lieu.

Étape 5 : Mesures correctives pour prévenir une atteinte future et suivi auprès des employés et des non-membres du personnel

Une fois l'enquête terminée, l'agent de la protection de la vie privée doit soumettre un rapport d'enquête aux cadres supérieurs. Le rapport doit inclure des *recommandations* de mesures correctives ayant pour but de prévenir les atteintes futures, y compris, au besoin :

- une vérification de la sécurité physique et technique;
- un examen des politiques et des procédures et des révisions qui témoignent des leçons tirées de l'enquête;
- un examen des pratiques de formation des employés et leur modification, s'il le faut;
- un examen des pratiques existantes des partenaires et mandataires de services qui aide à déterminer si des mesures correctives ou des améliorations sont requises;
- toute autre mesure considérée comme adéquate dans les circonstances par l'agent de la protection de la vie privée.

Suivis auprès des employés et des non-membres du personnel

Employés

Le tableau A, intitulé *Atteintes à la vie privée et mesures disciplinaires possibles*, indique la nature progressive des mesures disciplinaires requises lors des interactions avec les employés concernés par une atteinte à la vie privée. Il est à **noter** que le **niveau de discipline** dans chaque situation est déterminé au cas par cas, en prenant en considération toutes les circonstances et tous les facteurs pertinents.

En plus des mesures disciplinaires possibles à l'interne, une personne peut faire l'objet de sanctions judiciaires pour avoir violé une loi provinciale. Cela constitue une infraction de catégorie F en vertu de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales*.

Non-membres du personnel

Les gestionnaires des non-membres du personnel doivent effectuer le suivi approprié et communiquer les résultats à l'agent de la protection de la vie privée.

Tableau A : Atteintes à la vie privée et mesures disciplinaires possibles

Les niveaux suivants d'atteinte à la vie privée peuvent être utilisés à titre d'indication pour déterminer les mesures à prendre à la suite d'une atteinte réelle des renseignements personnels (RP) ou des renseignements personnels sur la santé (RPS).

Niveau d'atteinte à la vie privée	Exemples d'atteinte à la vie privée	Mesures disciplinaires possibles
-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

<p><u>Niveau 1 – non intentionnelle</u></p> <p>Négligence dans le traitement des RP ou des RPS ou dans le maintien adéquat des niveaux de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ Communiquer des RP ou des RPS sans vérifier l'identité du demandeur □ Laisser des RP ou des RPS sans surveillance ou dans un lieu public □ Ne pas fermer sa session sur un ordinateur qui contient des RP ou des RPS □ Envoyer par inadvertance des RP ou des RPS par télécopieur à un mauvais numéro □ Accéder de façon non autorisée à ses propres RP ou RPS ou à ceux d'un membre de sa famille 	<ul style="list-style-type: none"> □ Discussion au sujet des politiques et procédures applicables □ Formation sur la protection de la vie privée ou lettre d'attente □ Signer ou signer de nouveau une déclaration de confidentialité et de non-divulgence □ Réprimande verbale ou écrite consignée □ Dans des circonstances exceptionnelles, une mesure disciplinaire appropriée pouvant aller jusqu'à la suspension avec ou sans rémunération, voire un licenciement
<p><u>Niveau 2 – intentionnelle, non malveillante</u></p> <p>Infraction aux politiques ou à la loi relatives à l'utilisation et à la communication des RP et des RPS</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ Accéder aux RP et aux RPS sans justification professionnelle □ Discuter des RP et des RPS avec une personne qui n'a pas un besoin légitime de les connaître □ Permettre à une autre personne d'utiliser son compte informatique ou son mot de passe □ Récurrence de l'accès non autorisé à ses RP et ses RPS ou à ceux d'un membre de sa famille □ Répétition d'une infraction de 	<ul style="list-style-type: none"> □ Discussion au sujet des politiques et procédures pertinentes □ Formation sur la protection de la vie privée et/ou lettre d'attente □ Signer ou signer de nouveau une déclaration de confidentialité et de non-divulgence □ Une mesure disciplinaire appropriée pouvant aller jusqu'à la suspension avec ou sans rémunération, voire un licenciement

	niveau 1	
<p><u>Niveau 3 – intentionnelle et malveillante</u></p> <p>Infraction en toute connaissance de cause aux politiques ou à la loi relatives à l'utilisation et à la communication des RP ou des RPS pour un profit personnel ou pour faire du tort à d'autres personnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ Accéder à des RP ou à des RPS sans que cela figure dans les compétences professionnelles à des fins de profit personnel ou pour faire du tort à d'autres personnes (p. ex. : utiliser des renseignements dans le cadre d'un différend concernant la garde d'enfant ou d'une procédure de divorce) □ Utiliser le compte d'ordinateur d'un autre employé à des fins de profit personnel ou pour faire du tort à d'autres personnes □ Modifier intentionnellement des données ou supprimer des RP ou des RPS, quelle qu'en soit la forme □ Répétition d'une infraction de niveau 1 ou 2 	<ul style="list-style-type: none"> □ Mesure disciplinaire – suspension sans rémunération ou licenciement (l'employé est inadmissible à la réembauche) □ Révocation des privilèges de personnel médical et des privilèges d'accès.

RESPONSABILISATION L'agent de la protection de la vie privée est responsable de

- tenir à jour les politiques, normes, procédures, lignes directrices et outils requis pour appuyer l'identification et la gestion efficaces des atteintes à la vie privée;
- mettre en œuvre et interpréter la présente politique et en promouvoir la conformité;
- documenter les résultats des enquêtes portant sur les atteintes à la vie privée;
- établir des processus pour rapporter rapidement et régulièrement les atteintes à la vie privée et les résultats de toute enquête au président-directeur général, et
- surveiller la résolution des atteintes à la vie privée et les mesures correctives.

Les employés et les non-membres du personnel sont responsables de

- signaler un risque d'atteinte à la sécurité ou à la vie privée afin de faciliter la prévention des atteintes;
- signaler une atteinte réelle ou présumée à son superviseur et à son agent de la protection de la vie privée;
- coopérer lors de l'enquête, au besoin, et
- effectuer le suivi des risques identifiés d'atteinte à la sécurité ou à la vie privée pour améliorer la protection de la vie privée.

RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS CONNEXES

- *Loi sur l'accès et la protection en matière des renseignements personnels sur la santé (LAPRPS)*
- *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée (LVIPVP)*
- Trousse d'évaluation des atteintes à la vie privée

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour de plus amples renseignements sur la présente politique, communiquez avec l'agente de la protection de la vie privée de **FacilicorpNB**, Kelly Steeves, au 506-663-2500.