

**Centre
de services scolaire
du Chemin-du-Roy**

Québec 

CADRE DE RÉFÉRENCE

GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

- Responsable : **Service du secrétariat général, des communications et de la gestion documentaire**
- Numéro de référence : **2023-2024_19**

1. PRÉAMBULE

Le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy (ci-après CSSCDR) est un organisme public assujéti à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après la Loi sur l'accès). Il est responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'il détient et de démontrer sa conformité aux obligations légales qui lui incombent. Malgré les précautions prises pour protéger les renseignements personnels qu'il détient, il est important que le CSSCDR se dote du présent cadre de référence pour gérer les possibles incidents de confidentialité et limiter leurs conséquences pour les personnes concernées et l'organisation.

Si un incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, le CSSCDR doit aviser sans délai la Commission d'accès à l'information ainsi que les personnes concernées.

Le CSSCDR doit consigner dans un registre tous les incidents de confidentialité dont elle a connaissance.

2. OBJECTIF

Le présent cadre décrit les étapes à suivre lorsqu'une personne prend connaissance d'un incident de confidentialité ou soupçonne un tel incident.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à tout le personnel du CSSCDR qui a connaissance d'un incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels traités par notre organisation.

Elle s'applique également aux tiers qui traitent des renseignements personnels pour le compte du CSSCDR et qui ont connaissance d'un incident de confidentialité relatif à ces renseignements.

4. CADRE JURIDIQUE

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q. chapitre A-2.1).

5. DÉFINITIONS

Comité

Comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information.

Incident de confidentialité

Incident réel ou présumé relatif à :

- Un accès non autorisé d'un renseignement personnel;

- Une utilisation non autorisée d'un renseignement personnel;
- Une communication non autorisée d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou;
- Toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

Exemples : une consultation de renseignements personnels d'employés ou d'élèves à des fins personnelles, perte de son ordinateur qui contient des renseignements personnels, transmission d'un courriel contenant des renseignements personnels au mauvais destinataire, la divulgation volontaire ou non de renseignements personnels à des collègues de travail qui ne sont pas autorisés à les consulter.

Personne concernée

Personne physique dont les renseignements personnels sont exposés à un risque en raison de la survenance d'un incident de confidentialité.

Registre des incidents de confidentialité

Permet de documenter tous les incidents de confidentialités survenus. Outre l'obligation légale pour le CSSCDR de tenir un tel registre (art. 63.11 de la Loi), cet outil permet d'orienter l'offre de formation à la protection des renseignements personnels et d'améliorer en continu la gestion de ces incidents.

Renseignement personnel

Tout renseignement détenu par le CSSCDR qui concerne une personne physique et qui permet, directement (par le recours à cette seule information) ou indirectement (par le recoupement avec d'autres informations), de l'identifier.

Renseignement personnel non confidentiel

Renseignement personnel auquel la loi ne confère pas un caractère confidentiel.

Tiers

Toute personne physique ou morale, extérieure au CSSCDR, qui traite des renseignements personnels pour le compte du CSSCDR.

6. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UN INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

Signaler l'incident de confidentialité

Tout membre du personnel qui constate un incident de confidentialité ou qui en suspecte un doit aviser le gestionnaire de son établissement ou de son service. Ce dernier doit aviser sans délai le Service du secrétariat général à sg@csscdr.gouv.qc.ca ou au 819 379-5989, poste 7270.

Tout tiers qui détient des renseignements personnels pour le CSSCDR doit signaler sans délai tout incident de confidentialité au Service du secrétariat général à sg@csscdr.gouv.qc.ca ou au 819 379-5989, poste 7270.

Lorsque cela est possible, l'auteur du signalement prend au plus vite les mesures adéquates afin de contenir l'incident et d'en limiter les torts ou dommages.

Par ailleurs, lorsque l'incident concerne un système d'information ou s'il se produit dans le cadre de la perte, du vol ou de la disparition de matériel ou documents, il se peut que le Service des technologies de l'information soit le point d'entrée des signalements. La direction du service effectue donc le suivi auprès du secrétaire général.

Déterminer s'il s'agit d'un incident de confidentialité

Le secrétaire général, en collaboration avec le comité si nécessaire, détermine si l'on est bien en présence d'un incident de confidentialité en répondant aux questions suivantes :

1. Les informations qui font l'objet de l'incident sont-elles des renseignements personnels confidentiels?
2. Ces renseignements personnels ont-ils fait l'objet :
 - d'une consultation par une personne ou une entité non autorisée à en prendre connaissance?
 - d'une transmission à une personne ou une entité non autorisée à les recevoir?
 - d'une utilisation à des fins non autorisées par la Loi sur l'accès ou par le titulaire de ces renseignements?
 - d'une perte ou d'un vol dans des circonstances telles que l'hypothèse 1, 2 ou 3 soit possible?

Si les réponses aux deux questions sont affirmatives, le processus se poursuit. Par contre, si l'une des réponses aux deux questions est négative, nous ne sommes pas en présence d'un incident de confidentialité.

Remplir le registre des incidents de confidentialité

Le gestionnaire de l'établissement ou du service remplit le formulaire électronique en plaçant les informations en pièces jointes, au besoin.

Les informations demandées :

- Brève description des circonstances de l'incident;
- Description des renseignements personnels visés par l'incident ou raison justifiant l'impossibilité de les décrire;
- Date ou période de l'incident, ou approximation si inconnue;
- Date ou période au cours de laquelle la personne a pris connaissance de l'incident;
- Nombre de personnes concernées par l'incident ou approximation si inconnu;
- Brève description des mesures prises à la suite de l'incident afin de diminuer le risque de préjudice.

Prendre des actions correctrices ou préventives

En collaboration avec le secrétaire général et le comité, le gestionnaire de l'établissement ou du service :

- Applique les mesures correctrices nécessaires afin de faire cesser l'incident;

- Adopte les mesures préventives qui lui paraissent appropriées ou qui sont recommandées par le comité, afin qu'un tel incident ne se reproduise.

Le secrétaire général les inscrit au Registre des incidents de confidentialités.

Évaluer le risque de préjudice sérieux

Le comité doit évaluer si l'incident représente un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées. Cette étape vise notamment à évaluer les facteurs suivants :

- La nature et la sensibilité des renseignements personnels;
- La cause et l'étendue de cet incident;
- Les préjudices potentiels pour les personnes concernées;
- Les probabilités que les renseignements personnels soient utilisés à des fins préjudiciables.

Le secrétaire général inscrit au registre des incidents de confidentialités s'il s'agit d'un préjudice sérieux de même que les motifs au soutien de la conclusion.

Notifier l'incident

1. S'il s'agit d'un préjudice sérieux, les avis suivants sont faits :
 - Le secrétaire général avise la Commission d'accès à l'information en remplissant le formulaire Web.
 - Le secrétaire général informe le service de police si l'incident constitue un crime.
 - Le comité, le secrétaire général ou la direction de l'établissement doit informer la personne concernée par courriel (Annexe 1). Il n'est cependant pas tenu de notifier l'incident à la personne concernée tant et aussi longtemps que cette notification serait susceptible d'entraver une enquête menée par un organisme chargé de prévenir, détecter ou réprimer une infraction aux lois.
2. S'il y a absence de risque de préjudice sérieux, le comité détermine s'il est pertinent d'informer la personne concernée. Les motifs à l'appui de cette décision sont conservés au registre des incidents de confidentialité.
3. Selon l'évaluation de la situation, le secrétaire général avise les assureurs du CSSCDR.

Si une notification est transmise à la personne concernée, celle-ci doit être écrite et comprendre les informations suivantes :

- Description des renseignements personnels visés par l'incident si ceux-ci sont connus. Sinon, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description.
- Brève description des circonstances de l'incident.
- Date ou période où l'incident a eu lieu. Si la date exacte n'est pas connue, une approximation de cette période.
- Brève description des mesures que le CSSCDR a prises ou entend prendre afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé.
- Les mesures que le CSSCDR suggère à la personne concernée de prendre afin de diminuer le risque qu'un préjudice soit causé ou pour atténuer un tel préjudice.

- Coordonnées permettant à la personne concernée de se renseigner davantage sur l'incident.

Si la transmission d'une notification représente une difficulté excessive pour le CSSCDR ou si celui-ci ne détient pas les coordonnées de la personne concernée, la notification peut se faire au moyen d'un avis public.

3. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent cadre de référence entre en vigueur à compter du 22 février 2024.

4. MISE À JOUR

La mise à jour de ce cadre de référence sera effectuée au plus tard en décembre 2028.

ANNEXE 1

**PAPIER À EN-TÊTE DU SERVICE
OU
LOGO ÉCOLE/CENTRE + LOGO CSS EN BAS DE PAGE**

PAR COURRIEL

Le _____ 202__

Madame _____

M _____

Courriel : _____

Objet : Avis d'incident

Mme _____,

M _____,

Nous vous transmettons un avis sur un incident de confidentialité impliquant vos renseignements personnels survenu le _____ [ou période].

[Description des renseignements personnels visés].

[Description des circonstances de l'incident].

[Description des mesures prises ou que l'on entend prendre afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé].

[Description des mesures suggérées à la personne concernée pour diminuer le risque qu'un préjudice soit causé ou pour atténuer le préjudice].

Pour toute question relative à cet incident, vous pouvez vous adresser à Mme/M. _____ au numéro suivant : xxx xxx-xxxx [numéro de téléphone et poste] ou par courriel à [adresse courriel].

Veuillez agréer, Mme/M. _____, l'expression de nos sentiments distingués.

Nom

Titre