

PLAN DE GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Lorsqu'un incident de confidentialité survient, il est impératif d'agir rapidement pour mettre en place des mesures visant la protection des renseignements personnels des personnes concernées et prévenir la récurrence d'incidents similaires.

Ce plan d'intervention définit la procédure à suivre lorsqu'il y a motif de croire que s'est produit un incident de confidentialité. Il prévoit les rôles et responsabilités, les étapes de traitement, une grille d'évaluation du préjudice, des modèles d'avis ainsi qu'un registre des incidents de confidentialité.

Tout le personnel de Proactive et l'ensemble des professionnels exerçant dans ses locaux sont tenus de se conformer à ce plan d'intervention.

Définitions

Les définitions suivantes sont celles de la Commission d'accès à l'information du Québec à la date de rédaction ou de révision du présent document.

Incident de confidentialité

Un incident de confidentialité correspond à tout accès, utilisation ou communication non autorisés par la loi d'un renseignement personnel, de même qu'à la perte d'un renseignement personnel ou à toute autre atteinte à sa protection.

Renseignement personnel

C'est un renseignement qui permet d'identifier une personne physique, directement ou indirectement.

Renseignement personnel sensible

Un renseignement personnel est sensible lorsqu'il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, en raison de sa nature ou du contexte de son utilisation. Un renseignement est considéré comme sensible s'il est de nature :

- Médicale;
- Biométrique;
- Autrement intime.

Préjudice sérieux

Un préjudice sérieux correspond à un acte ou à un événement susceptible de porter atteinte à la personne concernée ou à ses biens et de nuire à ses intérêts de manière non négligeable.

Procédure en cas d'incident

1. Toute personne qui a un motif de croire qu'un incident de confidentialité s'est produit doit immédiatement aviser le ou la responsable local(e) de la protection et des accès aux renseignements de santé :

Catherine Duval, coordonnatrice GMF
coordont@gmfuproactivesante.ca
418 843-3771 poste 203
Local du secrétariat

- a. En cas d'absence, communiquer avec la responsable substitut :

Kim Bouchard, directrice administrative
kbouchard@gmfuproactivesante.ca
418 843-3771 poste 229
Local du secrétariat

2. La personne responsable ou son substitut procède à l'évaluation de la situation, c'est-à-dire :
 - a. Établir les circonstances de l'incident (date et heure, endroit, individu qui a rapporté l'incident, etc.);
 - b. Identifier les renseignements personnels impliqués;
 - c. Identifier les personnes dont les renseignements personnels sont concernés;
 - d. Trouver la cause de l'incident (erreur humaine, vulnérabilité informatique, perte, vol, etc.).
3. La personne responsable ou son substitut prend sans délai les mesures raisonnables pour diminuer les risques de préjudice, sérieux ou non, et pour éviter que de nouveaux incidents de la même nature ne se produisent.
4. La personne responsable ou son substitut complète la grille d'évaluation du préjudice (voir annexe).

- a. S'il y a absence de risque de préjudice sérieux : La personne responsable ou son substitut consigne l'incident au registre. L'information demeurera au registre pour une période de cinq (5) ans.
 - b. S'il y a présence de risque de préjudice sérieux : La directrice administrative avise dès que possible la Commission d'accès à l'information. Selon les circonstances, un avis direct aux personnes concernées ou un avis public suivi d'un avis direct est émis. Le type d'avis et le délai avant sa transmission aux personnes concernées peut dépendre de :
 - i. La probabilité que l'intervention diminue ou accentue le risque de préjudice sérieux;
 - ii. Le nombre de personnes concernées et la difficulté à rejoindre celles-ci, par exemple en l'absence de leurs coordonnées;
 - iii. La tenue d'une enquête dans le cas où l'incident découlerait d'une infraction ou d'un crime.
5. La personne responsable ou son substitut communique avec toute autre personne ou organisme susceptibles de diminuer le risque. Le destinataire, les circonstances, les renseignements transmis et les objectifs de la démarche sont consignés au registre.
6. À la discrétion de la personne responsable ou du substitut, un suivi peut ou non être effectué auprès du comité de gestion et de l'agent(e) d'amélioration continue de la qualité pour évaluer la pertinence et l'efficacité de l'intervention, pour prendre des mesures supplémentaires par prévention et pour mettre à jour le plan de gestion des incidents au besoin.

ANNEXE : GRILLE D'ÉVALUATION DU PRÉJUDICE

Est-ce qu'il s'agit de renseignements personnels sensibles?

Non

Oui, spécifiez :

Renseignements d'identité

Renseignements financiers

Renseignements médicaux

Renseignements intimes

Autres : _____

Quelles sont les conséquences appréhendées ou les utilisations malveillantes possibles de ces renseignements ?

Aucune conséquence appréhendée

Vol ou usurpation d'identité

Fraude ou perte financière

Perte liée aux affaires

Dommages moraux (diffamation, humiliation, discrimination, etc.)

Répercussions sur la santé physique ou mentale (exemple : stress)

Conséquences négatives sur le dossier de crédit

Perte d'emploi ou d'occasions d'emploi

Autres : _____

Quelle est la probabilité que ces renseignements soient utilisés à des fins préjudiciables?

Nulle

Faible

Moyenne

Élevée