

AVIS DE PRATIQUE DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA

Les avis de pratique sont préparés par l'Ombudsman du Manitoba afin d'aider les personnes qui utilisent la législation. Leur objet en est un de conseil seulement et ils ne sont pas un substitut à la Loi.

Ombudsman du Manitoba
500, avenue Portage, bureau 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Tél. : 204-982-9130 sans frais 1-800-665-0531
Télécopie : 204-942-7803
Site Web : www.ombudsman.mb.ca

RAPPORT D'UNE VIOLATION DU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE À L'OMBUDSMAN DU MANITOBA

Une violation du respect de la vie privée se produit lorsqu'il y a cueillette, utilisation, communication ou destruction non autorisée de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels.¹ Une telle activité est « non autorisée » si elle se produit en contravention de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) ou la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP). Les violations du respect de la vie les plus fréquentes se produisent lorsque des renseignements personnels de clients, de malades, d'étudiants ou d'employés sont volés, perdus ou communiqués par erreur. Des exemples comprennent lorsqu'un ordinateur qui contient des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels est volé ou que l'information est télécopiée ou envoyée par courrier électronique à la mauvaise personne, par erreur.

Le rapport d'une violation du respect de la vie privée à l'Ombudsman du Manitoba peut être perçu comme une action positive. Ceci démontre que l'organisme public ou le dépositaire considère la protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels à titre d'affaire importante et sérieuse. L'Ombudsman du Manitoba peut être en mesure de vous aider à développer un plan de réponse à la violation du respect de la vie privée et à assurer la mise en place de mesures préventives pour éviter les violations futures. Votre rapport d'une violation nous aide aussi à répondre aux questions posées par le public et à gérer toute plainte reçue à la suite d'une violation. Le rapport d'une violation du respect de la vie privée n'est pas obligatoire en vertu de la LAIPVP et de la LRMP.

¹ Ce document a été adapté, avec permission, des documents *Privacy Breach Reporting Form* développé par le Bureau du commissaire à l'information et la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique (OIPC BC), décembre 2006, *Breach Notification Assessment Tool*, produit conjointement par l'OIPC BC et le Commissaire à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario, décembre 2006, et *Reporting a Privacy Breach to the Office of the Information and Privacy Commissioner of Alberta*, développé par le Bureau du commissaire à l'Information et la protection de la vie privée de l'Alberta.

Les facteurs suivants sont pertinents lors de la décision de faire rapport d'une violation à l'Ombudsman :

- La nature délicate des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels ;
- Si les renseignements communiqués peuvent être utilisés pour commettre un vol d'identité ;
- S'il y a une possibilité raisonnable de préjudice aux personnes concernées par la communication, y compris les pertes non financières ;
- Le nombre de personnes concernées par la violation ;
- Si les renseignements ont été complètement recouverts sans autres communications.

Si vous décidez de faire rapport d'une violation du respect de la vie privée à l'Ombudsman du Manitoba, il est important de le faire dès que possible afin que nous puissions vous fournir des avis en temps voulu. Même si vous ne possédez pas tous les détails reliés à l'incident, des informations supplémentaires peuvent être fournies après le rapport initial à notre Bureau.

Le rapport d'une violation du respect de la vie privée, à l'Ombudsman, peut se faire de diverses façons : verbalement, par lettre ou en remplissant le formulaire joint de Rapport de violation du respect de la vie privée. Même si vous n'avez pas l'intention de faire rapport de la violation, le formulaire de Rapport de violation du respect de la vie privée peut être utilisé comme outil d'évaluation interne et d'action, puisqu'il peut vous aider à comprendre les questions à poser au sujet de la violation et les mesures qui doivent être prises.

Il est important de comprendre que le rapport d'une violation n'écarte pas la possibilité que l'Ombudsman du Manitoba mène une enquête sur l'incident. Toutefois, le processus d'enquête est prévu dans des buts éducatifs et correctifs avec objet de conformité future. Des renseignements supplémentaires peuvent être exigés et seraient collectés après l'ouverture d'une enquête.

Pour de plus amples renseignements sur les mesures à prendre dans le cas où se produit une violation, voir notre Avis de pratique *Mesures clés de la réponse aux violations du respect de la vie privée*.

FORMULAIRE DE RAPPORT D'UNE VIOLATION DU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Si vous avez l'intention de demander l'avis de l'Ombudsman du Manitoba sur la réponse à la violation et pour déterminer les mesures à prendre, vous devriez rapporter cet incident dès que possible, même si toutes les informations ne sont pas encore connues.

Lorsque vous remplissez le formulaire, veuillez fournir autant d'information que possible. Au besoin, joignez des pages supplémentaires. Si une question ne s'applique pas à votre situation, ou si vous ne connaissez pas la réponse à une question, veuillez l'indiquer dans le formulaire. Pour toute question sur la façon de remplir le formulaire, prière de nous contacter au 982-9130 ou sans frais au 1-800-665-0531.

Ce formulaire peut être soumis par courrier à :

L'Ombudsman du Manitoba
500, avenue Portage, bureau 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1

Il est préférable de soumettre le formulaire par télécopieur lorsque le temps est un enjeu, le numéro de télécopieur de l'Ombudsman du Manitoba est (204) 942-7803.

À la réception du formulaire, notre Bureau communiquera avec vous.

DATE DU RAPPORT : _____

COORDONNÉES

Nom de l'organisme public ou du dépositaire : _____

Programme/Service : _____

Personne-ressource

Nom : _____

Titre : _____

Téléphone : _____ Télécopieur : _____

Adresse postale : _____

DESCRIPTION DE L'INCIDENT

Date de l'incident : _____

Date de la découverte de l'incident : _____

Comment l'incident a-t-il été découvert ? _____

Lieu de l'incident ? _____

Décrivez la violation et sa cause : _____

CONFINEMENT DE LA VIOLATION

Décrire les mesures qui ont été prises pour réduire le risque de dommages (p. ex. : recouvrement des informations, changements de serrures, fermeture des systèmes informatiques). Fournir une copie de tout rapport d'enquête interne ou de résultats au sujet de l'incident.

ÉVALUATION DU RISQUE**Personnes concernées par la violation**

Nombre estimé de personnes concernées : _____

Type de personnes concernées :

 Client/malade/étudiant Employé Autre : _____**Renseignements personnels ou renseignements médicaux personnels en cause**

Décrire les renseignements personnels ou les renseignements médicaux personnels en cause dans la violation (p. ex. : le nom, l'adresse, le numéro d'assurance sociale [NAS],

renseignements financiers, médicaux) et le support sur lequel ils étaient gardés (p. ex. : document-papier, base de données électronique). N'incluez **pas** ou ne nous envoyez **pas** de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels identifiables.

Mesures de protection

Décrire les mesures de sécurité physique au moment de l'incident (serrures, systèmes d'alarme, etc.)

Décrire les mesures de sécurité technique (chiffrement, mots de passe, etc.)

Identifier toutes les politiques ou procédures de sécurité pertinentes (joindre des extraits)

Domages résultant de la violation

Identifier le type de dommages qui peuvent résulter de la violation :

- Vol d'identité (plus probable lorsque la violation comprend la perte de numéros d'assurance sociale [NAS], d'informations de cartes de crédit, de numéros de permis de conduire, de numéros de renseignements médicaux personnels [NRMP], de numéros de carte de débit avec les informations de mots de passe et toute autre information qui peut être utilisée pour commettre une fraude financière).
- Risques de dommages physiques (lorsque la perte des renseignements place toute personne à risque de dommages physiques, de harcèlement avec ou sans violence).
- Peine, humiliation, dommage à la réputation (associés à la perte de renseignements tels que les dossiers médicaux ou les dossiers disciplinaires des employés).

- Perte d'occasions d'affaires ou d'emploi (habituellement comme résultat du dommage à la réputation d'une personne).
- Rupture d'obligations contractuelles (les dispositions contractuelles peuvent exiger que des tiers soient avisés dans le cas d'une perte de données ou de violation du respect de la vie privée).
- Violations futures dues à des défaillances techniques similaires (un avis au manufacturier peut être nécessaire si un rappel est justifié ou pour prévenir une violation future par d'autres utilisateurs).
- Défaut de se conformer aux normes professionnelles ou aux normes de certification (un avis à l'organisme de réglementation ou à l'autorité de certification peut être nécessaire).

Autres (préciser) : _____

L'AVIS

Est-ce que l'agent de la protection de la vie privée/le coordonnateur à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels/l'agent à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a été avisé ?

- Oui Qui a été avisé et quand ? _____
- Non Quand sera-t-il (elle) avisé(e) ? _____

Est-ce que les autorités policières ou d'autres autorités ont été avisées ?

- Oui Qui a été avisé et quand ? _____
- Non Pourquoi pas ? _____

Est-ce que les personnes concernées ont été avisées ?

- Oui Quel type d'avis ? _____
- Non Pourquoi pas ? _____

Décrire le processus d'avis (p. ex. : qui a été avisé, la forme et le contenu de l'avis). Veuillez joindre une copie de l'avis dont les identités des personnes concernées ont été enlevées.

PRÉVENTION

Décrire les stratégies à long terme que vous avez l'intention de mettre en œuvre pour corriger la situation (p. ex. : formation du personnel, modification de politiques ou de procédures).
